



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O presente termo tem por objeto a contratação de empresa especializada no fornecimento de **Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM) no modelo Cloud**, aderente às melhores práticas/processos da *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*, abrangendo subscrição de licenças, serviços de implantação, migração e integração, personalização e assessoramento técnico e treinamento da solução, para atender as necessidades da Justiça Federal da 1ª Região (JF1) e Órgãos Participantes, conforme quantidades e especificações constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. MOTIVAÇÃO:

2.1.1. Em 2017 o Tribunal firmou o Contrato 20/2017 (3903929) cujo objeto consistia na aquisição de solução de Gerenciamento de Serviços de TI (*ITSM*). Para continuidade da solução implantada foi realizado o Pregão Eletrônico (PE) 31/2020 (11192049) que tinha por objeto a contratação de empresa para prestação do serviço de renovação de suporte técnico e atualização oficial do fabricante do *software IBM Control Desk ConcurrentUser SW*, por meio de subscrição, para um período de 12 (doze) meses e custos para personalização da ferramenta *IBM Control Desk* (0028921-93.2019.4.01.8000).

2.1.2. A demanda visava atender as necessidades deste Tribunal relacionadas à prestação de serviços de TI e outros serviços que precisavam ser disponibilizados, por meio do *software IBM Control Desk*, uma vez que esse *software* permitia o controle de contratos de prestação de serviços, além de controlar o atendimento dos usuários em toda a JF1. Ademais, a solução permitia, ainda, que fossem gerados relatórios relativos a esses atendimentos e a satisfação dos usuários, bem como viabilizava a visualização das demandas das áreas que utilizavam esta ferramenta para ofertar seus serviços. Cabe ressaltar ainda que a solução estava sendo expandida para atendimento de áreas fora da TI. Diante da relevância da solução para a disponibilização de diversos serviços aos usuários internos e externos da JF1, era de suma importância que a solução estivesse atualizada e que fosse fornecido suporte especializado.

2.1.3. Ocorreu que o resultado do PE 31/2020 (11392600) foi diverso do esperado, considerando a expectativa da conclusão do Estudo Técnico Preliminar realizado (10826421). Deste modo, o PE 31/2020 foi revogado nos termos da decisão (11486784), tendo em vista a elevada diferença entre o valor adjudicado e o valor estimado no planejamento da contratação. Outro levantamento realizado foi o planejamento da sustentação e personalização da ferramenta, em que a pesquisa de preços (10629121) evidenciou um aumento considerável no valor dos Pontos de Função, comparados ao praticado no contrato vigente à época. Por tais razões, faz-se necessária a realização de um novo planejamento, visando atender as necessidades de uma solução de Gerenciamento de Serviços de TI (*ITSM*) para utilização no âmbito da Justiça Federal da 1ª Região, que permita o controle de contratos de prestação de serviços, além de controlar o atendimento dos usuários de modo geral.

2.1.4. Destaca-se que, recentemente, o atual *ITSM* ampliou o rol de grupos solucionadores, que anteriormente estavam restritos a área de TI, e passou a contemplar outras áreas da administração, como DIEST, DIPJE (antigo NUPJE), NUPAE, entre outras. Desta forma, outras áreas centralizarão seus atendimentos por esta solução, assim como poderão ser incorporados serviços prestados por outros sistemas, como por exemplo, o SIATE, justificando a necessidade de quantidades de licenças capazes de suprir os potenciais novos grupos solucionadores.

2.1.5. Pelo exposto, a contratação visa à expansão do uso da solução para além das operações de

TI, contemplando diversos setores do TRF1. Isso representa uma evolução estratégica que visa otimizar processos e colaboração em toda a Organização.

2.2. BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS:

2.2.1. BENEFÍCIOS DIRETOS:

2.2.1.1. Garantir a modernização da solução, manter em nível adequado a disponibilidade, a continuidade e a padronização do ambiente.

2.2.1.2. Garantir a eficiência do sistema mesmo após a ampliação do rol de grupos solucionadores.

2.2.1.3. Atuação proativa da equipe técnica, com base em tendências e indicadores.

2.2.1.4. Gerar a menor quantidade de modificações possíveis sem deixar de adequar o sistema, realizando melhorias e estabilização do atendimento.

2.2.1.5. Visão integrada das informações, pois se trata de solução em que todos os processos de trabalho e requisitos são implementados de forma integrada, permitindo ao gestor visualizar o processo como um todo e obter informações completas e consistentes para subsidiar a tomada de decisões.

2.2.1.6. Garantir a continuidade e qualidades dos serviços prestados aos usuários internos e externos do Tribunal.

2.2.1.7. Atender as demandas atuais e futuras de suporte técnico quanto à resolução de incidentes e problemas registrados na solução.

2.2.1.8. Automatização e otimização dos processos de trabalho relacionados ao gerenciamento de serviços do Tribunal, diminuindo a probabilidade de erros e retrabalho, bem como a sobrecarga de atividades que atualmente consomem recursos humanos (força de trabalho).

2.2.1.9. Transparência nos processos de trabalho, pois as atividades passam a ter visibilidade institucional, sendo facilmente avaliadas e medidas pelos gestores.

2.2.1.10. Acesso seguro e controlado às informações, o que permitirá o controle de acesso baseado nos perfis de usuários, com políticas de segurança atuais, baseadas nas melhores práticas do mercado e nas regras estabelecidas pela área de tecnologia do Tribunal.

2.2.1.11. Redução no tempo de atendimento e solução de incidentes.

2.2.1.12. Diminuição do volume de incidentes recorrentes.

2.2.1.13. Maior condição de identificação da capacidade e disponibilidade dos serviços.

2.2.1.14. Formalização e estruturação de fluxos de trabalho de Tecnologia da Informação.

2.2.1.15. Melhor análise de problemas, através da possibilidade de trabalhar em “causa-raiz”.

2.2.2. BENEFÍCIOS INDIRETOS:

2.2.2.1. Melhor gestão contratual, com a disponibilidade de indicadores e relatórios gerenciais, uma vez que as demandas repassadas aos contratos terceirizados terão seus registros históricos, controles técnicos, financeiros e de qualidade gerenciados pela solução.

2.2.2.2. Possibilitar a modernização do TRF1 em relação à prestação dos serviços de TI, possibilitando atendimento jurisdicional com agilidade, eficiência e eficácia.

2.2.2.3. Otimizar o uso dos recursos humanos e orçamentários do Tribunal.

2.2.2.4. Maior percepção e conhecimento da necessidade do negócio.

2.2.2.5. Utilização de boas práticas do setor privado: a aquisição e o consequente uso de ferramentas que atendam ao mercado privado trazem uma série de boas práticas que refletirão em maior eficiência quanto ao uso de recursos. Tais práticas ficarão à disposição

dos gestores do Tribunal, para que possam promover, quando conveniente, o seu uso, visando sempre à modernização da gestão pública.

2.2.2.6. Implementação de automatização dos processos de trabalho das áreas de TIC, integrada aos demais sistemas legados já existentes, com possibilidade de expansão futura com vistas à automatização dos demais processos de trabalho da área administrativa do órgão.

2.2.2.7. A transparência nos processos de trabalho permite que, em curto, médio e longo prazos, sejam praticadas melhorias contínuas, trazendo benefícios recorrentes ao Tribunal.

2.3. CORRELAÇÃO COM O PLANEJAMENTO EXISTENTE:

2.3.1. A presente contratação encontra-se em consonância com o planejamento existente e com as diretrizes dos macrodesafios do Poder Judiciário, no aperfeiçoamento da gestão de custos e melhoria da qualidade dos gastos públicos.

2.3.2. Por fim, cabe destacar que este Termo de Referência foi elaborado seguindo o Decreto nº 7174/2010, a Resolução 468/2022 do CNJ e a Resolução 279/2013 do CJF. A Secretaria de Tecnologia da Informação (SECIN) realiza as suas aquisições de equipamentos, materiais e serviços de Tecnologia da Informação (TI) com base em seu PDTI e demais planos, conforme subitem 2.4. Os artefatos que embasam a contratação foram elaborados em conformidade com o Modelo de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF, quais sejam o Estudo Técnico Preliminar (19990041) e o Mapa de Riscos (20030584).

2.4. O OBJETO DA CONTRATAÇÃO ESTÁ PREVISTO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL 2024, CONFORME DETALHAMENTO A SEGUIR:

2.4.1. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal – PETI para 2021-2026, aprovado pela resolução CJF-RES-2020/00685, de 15 de dezembro de 2020.

2.4.1.1. ID 1. Aperfeiçoar e Assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal.

2.4.2. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região – PDTI-TRF1 2021/2023, aprovado pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI) -JF1, PAe (0009898-93.2021.4.01.8000).

2.4.2.1. PDTI-INIC-88 - Atualizar e manter a solução de gestão de demandas de TI na JF1.

***OBS:** É importante ressaltar que o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) para o período de 2024 a 2026 está em fase de elaboração e será submetido ao Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI) para análise e aprovação.*

2.4.3. Plano de Contratação de Soluções de TI – PCSTI 2024 (19482326):

2.4.3.1. ID 44006 - Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM).

2.4.4. O objeto da contratação está previsto no *Plano de Contratações Anual - PCA 2024*, conforme detalhamento a seguir:

2.4.4.1. TRF1_DIATU_0007_2024_TIC - Serviços de TIC_Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) ou Enterprise Service Management (ESM) para utilização no âmbito da Justiça Federal da 1ª Região.

2.4.4.2. Unidade Requisitante: DIATU

2.4.4.3. ID da futura contratação: TRF1_DIATU_0007_2024.

2.4.4.4. Classificação: Serviços - Serviços de TI.

2.4.5. Política de Governança e Gestão das Contratações da Justiça Federal da 1ª Região (14003741).

2.4.6. Classificação Orçamentária:

2.4.6.1. **Fonte:** MTGI/AI

2.4.6.2. **VALOR:**

2.5. REFERÊNCIA A ESTUDOS PRELIMINARES QUE EMBASEM A CONTRATAÇÃO:

2.5.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no item 5 do Estudo Técnico Preliminar (19990041).

3. BASE LEGAL E ENQUADRAMENTO DO OBJETO

3.1. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO:

3.1.1. Esta licitação será efetuada nos moldes do pregão eletrônico, conforme disposto no inciso I, artigo 28, da Lei 14.133, de 01 de abril de 2021, visto se tratar de contratação de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais de mercado.

3.2. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

3.2.1. Será adotado o critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO POR GRUPO**.

3.3. CRITÉRIO DE ADJUDICAÇÃO:

3.3.1. Propõe-se adjudicação por **MENOR PREÇO GLOBAL DO GRUPO**.

3.3.2. Propõe-se contratação dos dezessete itens em grupo, uma vez entender-se ser inviável técnica e economicamente o parcelamento dos itens, considerando haver interdependência entre eles, por exemplo:

3.3.2.1. De forma a trazer maior atratividade e viabilidade econômica. O item 1 possui maior volatilidade por conta da entrada e saída pessoas do TRF1 (servidores e colaboradores) e juntamente com os itens 2, 3, 4, 5 e 6 necessitam ser executados pela mesma empresa, que tem um profundo conhecimento da ferramenta. O mesmo raciocínio se aplica aos itens 18, 19, 20, 21,22 e 23.

3.3.2.2. Os serviços de implantação, migração e integração, personalização e assessoramento técnico e treinamento da solução estão vinculados à subscrição de licenças nomeadas e concorrentes, pois existem diferentes soluções e tecnologias com características e configurações distintas, sendo essencial que tal serviço seja prestado por empresa especializada na solução.

3.3.2.3. Deste modo, o não parcelamento do objeto no presente caso não é uma afronta à Súmula 247 do TCU, conforme jurisprudências observadas nos Acórdãos 5.260/2011 – TCU – 1ª Câmara e 861/2013 – TCU – Plenário, que tratam de questões de economicidade e necessidade de padronização.

3.3.3. Desse modo, a contratação dos dezessete itens em grupo no presente caso atende à [Súmula TCU 247/2004](#), conforme jurisprudências observadas nos [Acórdãos 5.260/2011 – TCU – 1ª Câmara](#) e [861/2013 – TCU – Plenário](#), pois trata-se de questões de interdependência entre os itens. Razão pela qual, propõe-se que a contratação seja realizada em grupo, para que a prestação dos serviços seja realizada por fornecedor único.

3.4. NATUREZA DA CONTRATAÇÃO:

3.4.1. Conforme Acórdão nº132/2008 do TCU (Segunda Câmara), a característica principal de um serviço contínuo é sua **essencialidade** para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para **manter o funcionamento das atividades finalísticas** do ente administrativo, de modo que sua **interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional**.

3.4.3. Desse modo, a justificativa para fornecimento de serviço é enquadrada como serviço continuado, tendo em vista que a **solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM)** suportará a atividade jurisdicional da Justiça Federal da 1ª Região, sendo a vigência anual mais vantajosa considerando a justificativa do ETP.

3.4.4. Os seguintes itens são de natureza contínua:

3.4.4.1. Para o grupo 1:

- Itens 1, 2, 3, 4, 5 e 6 (itens relacionados a licenças).
- Item 9 (personalização).
- Itens 16 e 17 (itens do pacote básico de mensageria).

3.4.4.2. Para o grupo 2:

- Itens 18, 19, 20, 21, 22 e 23 (itens relacionados a licenças).
- Item 26 (personalização).
- Itens 33 e 34 (itens do pacote básico de mensageria).

3.5. DO REGISTRO DE PREÇOS:

3.5.1. Deverá ser adotado o Sistema de Registro de Preços, conforme estabelece o Decreto n. 11.462/2023, pelo seguinte aspecto: quando for conveniente a contratação de serviços com previsão de entregas parceladas (art. 3º, inciso II).

3.5.1.1. Não há previsão imediata de aquisição para as quantidades registradas, considerando que os pedidos ocorrerão mediante demanda da unidade requisitante.

3.5.2. O prazo de vigência da Ata será de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado por igual período, nos termos do art. 84 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.5.3. Serão admitidas adesões à Ata pelos Órgãos da Justiça Federal, nos termos do art. 30 da Resolução CJF 842/2023.

3.5.4. Nos termos do art. 7º, inciso I, do Decreto 11.462/2023, será realizado procedimento público de intenção de registro de preços - IRP.

3.6. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES:

3.6.1. O Órgão Gerenciador será o Tribunal Regional Federal da 1ª Região, com sede em Brasília - DF.

ORGÃO	UASG	TELEFONE	E-MAIL
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO (TRF1) SAU/SUL Quadra 1, Bloco C, Brasília/DF Praça dos Tribunais Superiores - CEP: 70070-900	090027	(61) 3314-1636	diatu@trf1.jus.br

3.6.2. Órgãos Participantes:

ORGÃOS	UASG	TELEFONE	E-MAIL
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO (TRF3) CNPJ 59.949.362/0001-76 Av Paulista nº 1.842, Torre Sul - CEP 01310-936, São Paulo/SP	90029	(11) 3012-2280/1460	dred@trf3.jus.br

<p>TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO</p> <p>CNPJ:24.130.072/0001-11</p> <p>Cais do Apolo, s/n - Edifício Ministro Djaci Falcão</p> <p>Bairro do Recife - Recife - PE - CEP: 50030-908</p>	90031	(81) 3425.9000	mvsilva@trf5.jus.br
<p>SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SERGIPE - JFSE</p> <p>CNPJ: 05.426.567/0001-48</p> <p>Centro Administrativo Governador Augusto Franco</p> <p>Av. Dr. Carlos Rodrigues da Cruz, 1500 - Bairro Capucho</p> <p>Aracaju / Sergipe CEP: 49081-015</p>	90011	(79) 3216.2200	mvsilva@trf5.jus.br
<p>JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU SECAO JUDICIARIA DE ALAGOAS - JFAL</p> <p>CNPJ: 05.419.211/0001-87</p> <p>Av. Menino Marcelo, s/n Serraria- CEP: 57046-000</p>	90010	(82) 2122-4181	mvsilva@trf5.jus.br
<p>JUSTICA FEDERAL DE PERNAMBUCO - JFPE</p> <p>CNPJ: 05.441.804/0001- 40</p> <p>Av. Recife, 6250 - Fórum Ministro Artur Marinho</p> <p>Bairro do Jiquiá - Recife - PE - CEP: 50865-900</p>	90009	(81) 3213-6000	mvsilva@trf5.jus.br
<p>JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU DO RN - JFRN</p> <p>CNPJ: 05.441.836/0001-45</p> <p>Rua Dr. Lauro Pinto, 245, Lagoa Nova Natal - RN CEP: 59064-250</p>	90007	(84) 4005-7400	mvsilva@trf5.jus.br
<p>CONSELHO DA JUSTICA FEDERAL (CJF)</p> <p>CNPJ: 00.508.903/0001-88</p> <p>ST SCES TRECHO 3, POLO 8, LOTE 9</p> <p>Bairro Asa Sul - Cidade Brasília/DF - CEP 70.200-003</p>	90026	(61) 3022-7403	sti_gab@cjf.jus.br

3.7. DO DIREITO DE PREFERÊNCIA:

3.7.1. Será assegurada preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da Lei n. 8.248, 23 de outubro de 1991, regulamentada pelo art. 5º do Decreto n. 7.174, de 12 de maio de 2010, observando-se a seguinte ordem:

3.7.1.1. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com

o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

3.7.1.2. Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País.

3.7.1.3. Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

4. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. Não será admitida nesta contratação a participação da empresa: **QUALIFICAR TI E SERVIÇOS TERCEIRIZADOS LTDA**, inscrita no CNPJ 04.752.792/0001-01, por prestar ao CONTRATANTE serviços técnicos especializados de apoio às contratações e contratos de TI, uma vez que esses serviços apoiaram a presente contratação.

4.2. Será assegurada a participação de empresas reunidas em consórcio, nos termos do art. 15 da Lei 14.133/2021.

4.3. Será admitida a participação de profissionais sob a forma de cooperativa, de acordo com o previsto no art. 16 da Lei 14.133/2021.

5. VISTORIA

5.1. Não se aplica para essa prestação de serviços.

6. DOS ITENS E QUANTIDADES

6.1. Segue a planilha contendo os quantitativos estimados:

GRUPO	ITEM	SICAM	CÓD. SIASG	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA		VIGÊNCIA
						POR ÓRGÃO	TOTAL	
1	40.06.001.054	BR27502	Licença nomeada de atendente	Licença Anual	TRF1	300	780	12 meses
					TRF3	255		
					TRF5	65		
					JFSE	10		
					JFAL	10		
					JFPE	30		
					JFRN	50		
					CJF	60		
2	40.06.001.055	BR27502	Licença nomeada de gestor	Licença Anual	TRF1	45	166	12 meses
					TRF3	45		
					TRF5	10		
					JFSE	6		
					JFAL	15		
					JFPE	10		
					JFRN	5		
					CJF	30		
3	40.06.001.056	BR27502	Licença nomeada de Gestão de Portfólio e Projeto	Licença Anual	TRF1	21	77	12 meses
					TRF3	21		
					TRF5	5		
					JFSE	2		
					JFAL	5		
					JFPE	6		
					JFRN	2		
					CJF	15		
					TRF1	3.000		
					TRF3	3.000		

1	4	40.06.001.057	BR27502	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	Licença Anual	TRF5	3.000	11670	12 meses
						JFSE	220		
						JFAL	150		
						JFPE	1.000		
						JFRN	300		
						CJF	1.000		
	5	40.06.001.058	BR27502	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	Licença Anual	TRF1	15.000	38716	12 meses
						TRF3	15.000		
						TRF5	4.000		
					JFSE	485			
					JFAL	820			
					JFPE	2.000			
					JFRN	811			
					CJF	600			
6	40.06.001.059	BR27502	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	Licença Anual	TRF1	3.000	11770	12 meses	
					TRF3	3.000			
					TRF5	3.000			
					JFSE	220			
					JFAL	150			
					JFPE	1.000			
					JFRN	300			
					CJF	1.100			
7	40.11.001.008	BR27022	Implantação	Serviço	TRF1	15	120	Execução única	
					TRF3	15			
					TRF5	15			
					JFSE	15			
					JFAL	15			
					JFPE	15			
					JFRN	15			
					CJF	15			
8	40.11.001.009	BR27081	Migração e Integração	Serviço	TRF1	1	8	Execução única	
					TRF3	1			
					TRF5	1			
					JFSE	1			
					JFAL	1			
					JFPE	1			
					JFRN	1			
					CJF	1			
9	40.21.001.037	BR27324	Personalização e Assessoramento Técnico	Horas	TRF1	2.500	13500	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo	
					TRF3	2.500			
					TRF5	2.000			
					JFSE	1.000			
					JFAL	1.000			
					JFPE	1.000			
					JFRN	1.000			
					CJF	2.500			

10	40.20.002.037	BR03840	Treinamento para Grupo de Atendentes	Turma	TRF1	2	9	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
11	40.20.002.038	BR03840	Treinamento para Grupo de Gestores	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
12	40.20.002.039	BR03840	Treinamento para Grupo de Gestão de Portfólio e Projeto	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
13	40.20.002.040	BR3840	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
14	40.20.002.041	BR3840	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
15	40.20.002.042	BR3840	Workshop para Usuários Finais	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		

					JFRN	1		
					CJF	1		
16	40.11.001.012	BR27022	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
17	40.11.001.013	BR27022	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		

GRUPO	ITEM	SICAM	CÓD. SIASG	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA		VIGÊNCIA	
						POR ÓRGÃO	TOTAL		
	18	40.06.001.060	BR27502	Licença concorrente de atendente	Licença Anual	TRF1	100	272	12 meses
						TRF3	85		
						TRF5	22		
						JFSE	4		
						JFAL	4		
						JFPE	10		
						JFRN	17		
						CJF	30		
	19	40.06.001.061	BR27502	Licença concorrente de gestor	Licença Anual	TRF1	15	62	12 meses
						TRF3	15		
						TRF5	4		
						JFSE	2		
						JFAL	5		
						JFPE	4		
						JFRN	2		
						CJF	15		
	20	40.06.001.062	BR27502	Licença concorrente de Gestão de Portfólio e Projeto	Licença Anual	TRF1	7	32	12 meses
						TRF3	7		
						TRF5	2		
						JFSE	1		
						JFAL	2		
						JFPE	2		
						JFRN	1		
						CJF	10		
						TRF1	3.000		

21	40.06.001.063	BR27502	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	Licença Anual	TRF3	3.000	11670	12 meses
					TRF5	3.000		
					JFSE	220		
					JFAL	150		
					JFPE	1.000		
					JFRN	300		
					CJF	1.000		
22	40.06.001.064	BR27502	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	Licença Anual	TRF1	15.000	38716	12 meses
					TRF3	15.000		
					TRF5	4.000		
					JFSE	485		
					JFAL	820		
					JFPE	2.000		
					JFRN	811		
CJF	600							
23	40.06.001.065	BR27502	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	Licença Anual	TRF1	3.000	11770	12 meses
					TRF3	3.000		
					TRF5	3.000		
					JFSE	220		
					JFAL	150		
					JFPE	1.000		
					JFRN	300		
CJF	1.100							
24	40.11.001.010	BR27022	Implantação	Serviço	TRF1	15	120	Execução única
					TRF3	15		
					TRF5	15		
					JFSE	15		
					JFAL	15		
					JFPE	15		
					JFRN	15		
CJF	15							
25	40.11.001.011	BR27081	Migração e Integração	Serviço	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
CJF	1							
26	40.21.001.038	BR27324	Personalização e Assessoramento Técnico	Horas	TRF1	2.500	13500	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo
					TRF3	2.500		
					TRF5	2.000		
					JFSE	1.000		
					JFAL	1.000		
					JFPE	1.000		
					JFRN	1.000		
CJF	2.500							

27	40.20.002.043	BR3840	Treinamento para Grupo de Atendentes	Turma	TRF1	2	9	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
28	40.20.002.044	BR3840	Treinamento para Grupo de Gestores	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
29	40.20.002.045	BR3840	Treinamento para Grupo de Gestão de Portfólio e Projeto	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
30	40.20.002.046	BR3840	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
31	40.20.002.047	BR3840	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
32	40.20.002.048	BR3840	Workshop para Usuários Finais	Turma	TRF1	1	8	Execução única
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					JFRN	1		

						CJF	1	
33	40.11.001.014	BR27022	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		
34	40.11.001.015	BR27022	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses
					TRF3	1		
					TRF5	1		
					JFSE	1		
					JFAL	1		
					JFPE	1		
					JFRN	1		
					CJF	1		

6.1.1. Em caso de discordância existente entre as especificações descritas no Comprasnet (código BR) e as especificações técnicas constantes deste instrumento, prevalecerão as últimas.

6.2. O estudo que definiu os quantitativos apresentados neste termo foi realizado conforme detalhamento e justificativas contidas no item "5. Estimativa da demanda - Quantidades de bens e serviços" do Estudo Técnico Preliminar (19990041), onde consta a relação entre a demanda prevista e o dimensionamento dos itens a serem adquiridos.

6.3. Como as quantidades são meramente estimativas, não se constitui nenhum compromisso de consumo mínimo por parte do CONTRATANTE e nem poderão ser utilizadas como justificativa pela CONTRATADA para eventual alegação de prejuízo em razão de expectativa não satisfeita.

6.4. A licitante deverá apresentar proposta de acordo com as quantidades indicadas na tabela acima, não sendo possível, portanto, oferecer proposta em quantitativo inferior ao previsto no edital.

6.5. Os Grupos 1 e 2 possuem a mesma solução, pois se trata de tipos distintos de licenciamento que foram assim distribuídos para ampliação da concorrência. O Tribunal homologará somente o lote de menor preço, devendo após aceitação da proposta cancelar o grupo que ficou com o maior valor.

7. CONDIÇÕES DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

7.1. Recomenda-se que seja exigido em suas propostas o cumprimento das seguintes cláusulas, além daquelas editadas pela DILIT.

7.1.1. Será permitido o uso de expressões técnicas de uso comum na língua inglesa.

7.1.2. Descrever individualmente e com clareza nome do *software*, nome das licenças, versão, quantidades, valores e outras informações aplicáveis e necessárias à perfeita caracterização dos produtos e serviços ofertados.

7.1.3. A LICITANTE deverá apresentar proposta da última versão do *software* disponível pelo fabricante.

7.1.4. Prever na proposta os prazos de acordo com o cronograma constante no subitem 13.3 deste Termo.

7.2. Em conformidade com o Acórdão TCU 144/2008, a LICITANTE deverá comprovar certificação *PinkVerify* (<https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification>) ou *Peoplecert* (<https://atv.peoplecert.org/certified-tools>) para, no mínimo, 08 (oito) práticas/processos *ITIL* contemplando as seguintes disciplinas:

7.2.1. *SCA - Service Catalog Management* - Gerenciamento de Catálogo de Serviços

7.2.2. *SLM – Service Level Management* - Gerenciamento de Nível de Serviço

7.2.3. *RM – Request Management* - Gerenciamento de Requisição

7.2.4. *IM – Incident Management* - Gerenciamento de Incidentes

7.2.5. *KM – Knowledge Management* - Gestão do Conhecimento

7.2.6. *CON – Configuration Management* - Gerenciamento de Configuração

7.2.7. *PM – Problem Management* - Gerenciamento de Problemas

7.2.8. *CHG – Change Enablement* - Gerenciamento de Mudança

7.3. Deverá, ainda, apresentar os seguintes documentos:

7.3.1. Encaminhar juntamente com as propostas, para os itens 1, 2, 3, 4, 5, 6, 18, 19, 20, 21, 22 e 23 (licenças), declaração que ateste a não aplicação da prática de registro de oportunidade junto ao fabricante, conforme subitem 9.2.4.1.1 do Acórdão 2569/2018-TCU-Plenário.

7.4. A licitante deverá declarar que a solução ofertada atende a todos os requisitos, sejam eles nativos ou customizados, conforme estabelecido no Anexo I das Especificações Técnicas.

8. HABILITAÇÃO

8.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

8.1.1. Deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica ou conjunto de Atestados, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento e a prestação de serviços de implantação de solução de gestão de serviços corporativos (ESM/ITSM) em infraestrutura em nuvem, contemplando, no mínimo, o gerenciamento de 800 (oitocentos) ativos de TI do tipo servidores.

8.1.1.1. Justifica-se a exigência de apresentação de atestado de capacidade técnica que comprove a prestação do serviço de solução de gestão de serviços corporativos (ESM/ITSM) em infraestrutura em nuvem, assim como sua implantação, visando a validar a maturidade da solução. No que se refere aos critérios de valoração para a contratação, é relevante destacar que os aspectos considerados para a apresentação da capacidade técnica, notadamente a implantação, representam 18,85% do valor total estimado para a contratação. Ademais, todas as parcelas exigidas possuem um valor individual igual ou superior a 4% do valor total estimado da contratação, conforme estipulado no § 1º do art. 67 da Lei 14.133/2021.

8.1.1.2. A exigência de apresentação de atestado de capacidade técnica, com um quantitativo mínimo de 800 (oitocentos) ativos do tipo servidores, não ultrapassa 50% do total estimado para a contratação. Essa medida se justifica pela alta criticidade desses ativos para o funcionamento do negócio do Tribunal. A eventual incapacidade técnica operacional do fornecedor poderá acarretar impactos negativos na obtenção dos benefícios esperados e no cumprimento dos requisitos de negócio. Portanto, essa exigência possibilita a avaliação da capacidade técnica operacional das licitantes para instalação, configuração e gerenciamento centralizado da solução. A habilitação técnica é, assim, um meio eficaz para mitigar os riscos previamente definidos no Mapa de Riscos, especialmente o risco de contratação de um fornecedor inadequado.

8.1.1.3. Por todo o exposto, a exigência está alinhada com a Súmula nº 263/2011 do TCU, por se tratar de comprovação da capacidade técnico-operacional das licitantes, limitada à parcelas de maior relevância e não superior a 50% do objeto pretendido.

8.1.2. Para as cooperativas será exigida a seguinte documentação complementar:

8.1.2.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764/1971](#);

8.1.3. Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em

favor de consórcio do qual tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

8.1.3.1. Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio;

8.1.3.2. Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação;

8.1.3.3. Na hipótese do subitem **8.1.3** deste Edital, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

8.1.4. A LICITANTE, caso solicitado, em caráter de diligência, deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, disponibilizando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

8.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

8.2.1. Para fins de habilitação, a LICITANTE deverá apresentar a seguinte documentação:

8.2.1.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor E/OU Certidão Negativa de Insolvência Civil;

8.2.1.2. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

8.2.1.2.1. A licitante que apresentar resultado igual ou menor que 1, em quaisquer dos índices - Liquidez Geral – LG, Solvência Geral – SG, e Liquidez Corrente – LC, deverá possuir Patrimônio Líquido mínimo correspondente a 10% do valor estimado do respectivo grupo da contratação, em que a licitante for classificada na fase de habilitação, na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação das propostas.

8.2.1.3. Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de no mínimo, 10% do valor estimado do respectivo grupo da contratação, em que a licitante for classificada na fase de habilitação.

8.2.1.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133/2021, art. 65, §1º);

8.2.1.5. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133/2021, art. 69, §6º);

8.2.1.6. Os consórcios, exceto quando compostos em sua totalidade por micro e pequenas empresas, deverão possuir um Patrimônio Líquido mínimo 10% do valor do contrato maior que o exigido nos itens 8.2.1.3 e 8.2.1.2.1.

8.2.1.7. Será aceito o somatório de cada consorciado para comprovar o exigido nos itens 8.2.1.2. e 8.2.1.3. deste Termo de Referência;

8.2.1.8. Todos os documentos e exigências para qualificação econômico-financeira deverão ser apresentados por cada empresa consorciada e serão examinados separadamente;

8.2.1.9. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte

documentação complementar:

8.2.1.9.1. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.2.1.9.2. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.2.1.9.3. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764/1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

8.2.1.10. Justifica-se a exigência de requisitos de habilitação financeira, uma vez que a contratação de fornecedor financeiramente não qualificado impõe alto risco à Administração. O risco citado envolve a repetição de custos de implantação e personalização, custos indiretos de disponibilização de equipe de Tecnologia da Informação e adaptação dos usuários com o novo sistema; tais custos são demasiadamente onerosos para o Tribunal e representam uma parcela significativa do contrato. Essa repetição dos custos pode ser causada pela interrupção do serviço em momento anterior ao previsto. Além disso, eventual interrupção do contrato compromete a imagem dos Contratantes e de sua área de TIC perante os usuários internos e externos de TI, gerando um desgaste por conta do esforço dispendido no aprendizado na operação de uma nova ferramenta. Dessa forma visa-se garantir que a empresa tenha capacidade de honrar os compromissos financeiros assumidos.

8.3. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

8.3.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social, com a última alteração, Registro Empresarial, no caso de empresário individual ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI, devidamente registrado no órgão competente; em se tratando de cooperativa, o estatuto deverá estar de acordo com a Lei nº 12.690/2012.

8.3.2. Em quaisquer dos atos constitutivos, deverá estar contemplada, entre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;

8.3.3. Caso o Representante Legal não esteja indicado no Contrato Social ou Estatuto da Empresa, deverá apresentar procuração.

8.3.4. São aplicáveis as regras do art. 3º da Lei 13.726/2018 relativamente à autenticação de documentos.

8.3.5. Decreto de autorização, no caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País.

8.3.6. Em se tratando de cooperativas:

8.3.6.1. Ata de fundação e documento que aprovou o Estatuto Social, devidamente registrado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede; e

8.3.6.2. Registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, nos termos do art. 107 da Lei 5.764/1971.

8.3.7. Em se tratando de empresas reunidas em consórcio, apresentar Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio subscrito pelos consorciados, por Escritura Pública ou Documento Particular, nos termos do art. 3º, da Lei 13.726/2018, com pelo menos o seguinte:

8.3.7.1. Designação do consórcio e sua composição;

8.3.7.2. Finalidade do consórcio;

8.3.7.3. Prazo de duração do consórcio, que deve coincidir, no mínimo, com o prazo de vigência contratual;

8.3.7.4. Endereço do consórcio e o foro competente para dirimir eventuais demandas entre os consorciados;

8.3.7.5. Definição das obrigações e responsabilidades de cada consorciado e das

prestações específicas, inclusive a proporção econômica e financeira da respectiva participação de cada consorciado em relação ao objeto licitado;

8.3.7.6. Previsão de responsabilidade solidária de todos os consorciados pelos atos praticados pelo consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do objeto, abrangendo também os encargos fiscais, trabalhistas e administrativos referentes ao objeto da contratação;

8.3.7.7. Indicação da empresa responsável pelo consórcio e seu respectivo representante legal, que terá poderes para receber citação, interpor e desistir de recursos e praticar todos os demais atos necessários à participação na licitação e execução do objeto licitado.

8.3.8. No Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio, previsto no subitem 8.3.7, devem estar previstas as seguintes condições:

8.3.8.1. De que o consórcio não terá a sua composição modificada sem a prévia e expressa anuência do CONTRATANTE até o cumprimento do objeto da contratação, mediante a emissão do termo de recebimento definitivo, observado o prazo de duração do consórcio, definido no subitem 8.3.7.3 deste Termo de Referência.

8.3.8.2. De que a substituição de consorciado previamente autorizada pelo CONTRATANTE estará condicionada à comprovação de que a nova empresa do consórcio possui, no mínimo, os mesmos quantitativos para efeito de habilitação técnica e os mesmos valores para efeito de qualificação econômico-financeira apresentados pela empresa substituída para fins de habilitação do consórcio no processo licitatório.

8.3.8.3. Acerca da responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do objeto licitado.

8.3.9. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.4. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA:

8.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.4.2. Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.4.3. Prova de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, junto à Caixa Econômica Federal;

8.4.4. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, à Dívida Ativa da União e à Secretaria da Receita Federal, emitida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e/ou Receita Federal do Brasil;

8.4.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual da sede da licitante;

8.4.6. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede da licitante, quando se tratar de empresa sediada fora do Distrito Federal;

8.4.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452/1943.

9. DESCRIÇÃO DA solução COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

9.1. Fornecimento de solução de Gerenciamento de Serviços de TI (*ESM/ITSM*) no modelo *Cloud*, aderente às melhores práticas da *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*, abrangendo subscrição de licenças, serviços de garantia, treinamento, migração, integração, implantação e personalização da solução.

9.1.1. As especificações dos serviços constam do Anexo I deste Termo.

9.2. SERVIÇO DE GARANTIA:

9.2.1. Serão consideradas como garantia todas as atividades de assistência técnica empreendidas

pela CONTRATADA necessárias para assegurar a disponibilidade do ambiente da solução: interação com o fabricante, elaboração e confecção de procedimentos recomendados com o objetivo de possibilitar a continuidade dos serviços executados e garantir a alta disponibilidade que a solução objetiva.

9.2.2. Condições a serem observadas com relação à prestação do serviço de garantia:

9.2.2.1 Intervenções programadas que necessitem de paralisações da solução deverão ser realizadas fora do horário de expediente, devendo ser agendadas pela CONTRATADA com o CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;

9.2.2.2. Geração de relatórios para os eventos de garantia, contendo, quando for o caso, informações de causa e efeito, providências, correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

9.2.2.3. Atualização da documentação técnica pertinente às eventuais intervenções vinculadas às ocorrências de garantia.

9.2.3. Para efeito de efetivação do chamado, o CONTRATANTE informará a severidade que o caso requer, sendo o prazo para correção de defeito estabelecido com base na severidade do incidente:

9.2.3.1 Severidade ALTA: incidente que impeça a utilização da ferramenta (indisponibilidade, instabilidade ou baixo desempenho) ou de funcionalidade indispensável a este, comprometendo de forma crítica uma atividade de negócio do CONTRATANTE. A CONTRATADA terá 40 (quarenta) horas úteis, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para sanar em definitivo o problema, e até 04 (quatro) horas úteis para executar ação paliativa que coloque o incidente em, pelo menos, severidade média.

9.2.3.2. Severidade MÉDIA: incidente que comprometa o uso da solução ou de parte desta, prejudicando a produtividade de uma atividade de negócio do CONTRATANTE de forma claramente observável, mas não impedindo a sua utilização. A CONTRATADA terá 40 (quarenta) horas úteis, a contar da comunicação da falha pelo CONTRATANTE, para sanar o problema, e até 12 (doze) horas úteis para executar ação paliativa que coloque o incidente em severidade baixa.

9.2.3.3. Severidade BAIXA: incidente que poderá afetar, mas não comprometer uma atividade de negócio do CONTRATANTE. Será aplicada quando não existir falha no uso da solução, porém existindo dúvidas relativas ao uso ou acompanhamento da resolução de problemas. A CONTRATADA terá 12 (doze) horas úteis, a contar da comunicação pelo CONTRATANTE, para o diagnóstico e a solução definitiva será aplicada em, no máximo, 40 (quarenta) horas úteis.

9.2.4. Antes de findar o prazo fixado para término do atendimento, a CONTRATADA poderá formalizar pedido de prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pelo CONTRATANTE, que decidirá pela prorrogação do prazo ou aplicação das penalidades previstas no contrato.

9.2.5. Caso a solução apresentada pela CONTRATADA não repare o defeito nem surta o efeito paliativo a que se propôs, o CONTRATANTE fará a comunicação do não aceite da solução e a contagem do tempo de correção será retomada do ponto e com a severidade em que foi interrompida e sujeita às penalidades cabíveis.

9.2.6. A identificação e a comunicação formal de defeito da ferramenta deverão ser feitas dentro do prazo de suporte, devendo a correção ser realizada ainda que a conclusão do serviço extrapole o prazo de suporte.

9.2.7. A CONTRATADA deverá providenciar o cadastramento inicial do CONTRATANTE junto ao sítio *internet* ou ao sítio do fabricante para a abertura de chamados.

9.2.8. Os acionamentos referentes à garantia se darão por meio da abertura de chamados, que poderão ser realizados, a critério do CONTRATANTE, por telefone (0800 ou DDG), em regime de 12 (doze) horas por dia útil (12 x 5) das 8h às 20h, ou por registro em sítio *internet* disponibilizado pela CONTRATADA ou pelo fabricante da solução especificamente para este

fim a todos os seus clientes, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia (24 x 7).

9.2.9. A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE o número telefônico no Brasil (0800 ou DDG) para a abertura dos chamados técnicos junto a si ou ao fabricante da solução, bem como o endereço do seu sítio *internet* ou do fabricante e as credenciais de acesso específicas do CONTRATANTE necessárias para sua utilização.

9.2.10. Os acionamentos deverão ser prestados pela CONTRATADA ou pelo fabricante em regime de 12 (doze) horas por dia útil (12 x 5) das 8h às 20h e, fora desse horário, se agendado pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

9.2.11. A garantia será acionada junto ao fabricante da solução pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE, a seu critério.

9.3. MIGRAÇÃO E INTEGRAÇÃO:

9.3.1. A CONTRATADA deverá confeccionar um “Plano de Migração de Dados” para os itens a serem migrados. O plano deverá ser desenvolvido, documentado e executado pela CONTRATADA e submetido previamente ao CONTRATANTE para aprovação.

9.3.2. Os seguintes itens deverão estar presentes no documento “Plano de Migração de Dados”:

9.3.2.1. Análise e refinamento da metodologia de migração dos dados atuais e históricos;

9.3.2.2. Etapas preliminares de amostragem de dados para validação do TRF1;

9.3.2.3. Conversão de dados;

9.3.2.4. Execução de migração interativa, incremental e/ou completa, em todos os ambientes da solução (produção, homologação etc.);

9.3.2.5. Teste e verificação da migração;

9.3.2.6. Orientação da equipe do CONTRATANTE para sanear a base de dados em conformidade com resultados de rejeições das rotinas de migração, caso aplicável.

9.3.3. Os dados para migração serão disponibilizados pelo CONTRATANTE, sendo compostos por:

9.3.3.1. Base de conhecimento;

9.3.3.2. Indicadores de nível de serviço;

9.3.3.3. Contratos e acordos de nível de serviço;

9.3.3.4. Catálogo de serviços.

9.3.4. A migração não pode causar perda de dados, de relacionamento, de consistência ou de segurança.

9.3.5. O CONTRATANTE poderá optar por não migrar determinados dados, caso seja de seu interesse.

9.3.6. Para dados considerados obrigatórios no sistema em implantação e que estão inconsistentes ou incompletos nos sistemas atuais (por exemplo, data de nascimento em branco ou registrado dia 32), a empresa contratada deverá orientar o CONTRATANTE, que é gestor dos dados, a efetuar a respectiva correção.

9.3.7. Finalizada a migração de um conjunto de fonte de dados definido no plano de migração, as partes interessadas deverão ser comunicadas pela empresa contratada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início do processamento paralelo entre os sistemas atuais e a nova solução, considerando todas as interações necessárias em homologação/produção.

9.3.9. O impacto de mudança para o novo ambiente deve ser avaliado pela empresa contratada após completar a migração de todos os dados e os resultados dessa revisão deverão ser entregues ao CONTRATANTE para informação, orientação e ações pertinentes, tais como uso de interfaces específicas para complementação de dados, ajustes em parâmetros da nova solução, complementação de treinamento aos usuários, entre outras ações.

9.3.10. Os dados usados no processo de migração deverão estar submetidos aos mesmos requisitos de segurança da informação definidos neste termo de referência.

9.3.11. A solução deverá suportar a integração com servidores de *e-mail* e permitir integração nativa, no mínimo, com as seguintes ferramentas e protocolos de comunicação e colaboração:

9.3.11.1. *Microsoft Teams*;

9.3.11.2. *SMS gateway*;

9.3.11.3. *WhatsApp for Business*.

9.3.12. O detalhamento dos serviços de migração e integração está especificado no item 8 (Grupo 1) e item 25 (Grupo 2) do Anexo I deste Termo.

9.4. IMPLANTAÇÃO DAS PRÁTICAS/PROCESSOS:

9.4.1. A implantação de cada prática/processo *ITIL* seguirá as seguintes etapas:

9.4.1.1. Modelagem do *AS-IS*

9.4.1.1.1. A CONTRATADA deverá realizar diligências para identificar o estado atual da prática *ITIL*.

9.4.1.1.2. A CONTRATADA deverá entregar o *AS-IS* da prática *ITIL* mapeada em *BPMN*.

9.4.1.2. Desenho do *TO-BE*

9.4.1.2.1. A CONTRATADA deverá realizar diligências para identificar melhorias no processo *ITIL*.

9.4.1.2.2. A CONTRATADA deverá entregar o *TO-BE* do processo *ITIL* mapeado em *BPMN*.

9.4.2. Implantação do processo na ferramenta

9.4.2.1. A CONTRATADA deverá modelar o processo *ITIL TO-BE* na ferramenta de *ESM/ITSM*.

9.4.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar todo o processo *ITIL TO-BE* sendo executado na ferramenta de *ESM/ITSM*.

9.4.2.2.1. Nesta etapa a CONTRATADA deverá apresentar protótipos que permitam validar as interfaces e a navegabilidade do processo.

9.4.3. Integração com os sistemas do CONTRATANTE conforme subitem 8.11 do Anexo I.

9.4.3.1. A CONTRATADA deverá demonstrar que cada integração com os sistemas do CONTRATANTE foi realizada.

9.4.3.2. Cada etapa deverá ter a aprovação do CONTRATANTE para que se passe para a etapa seguinte.

9.4.3.3. A aprovação será realizada por meio de *sprints*, de acordo com as melhores práticas em metodologia ágil, em que a CONTRATADA deverá apresentar as respectivas *sprints* no prazo acordado com o CONTRATANTE.

9.4.3.4. Ao final da aprovação da implantação de todas as práticas/processos, o CONTRATANTE deverá prestar o serviço de operação assistida pelo período de 30 dias.

9.4.3.5. Ao longo deste período, o CONTRATANTE poderá solicitar que sejam realizadas modificações nas práticas/processos *ITIL*, sem ônus.

9.4.3.6. O detalhamento dos serviços de implantação está especificado nos itens 7 (Grupo 1) e 24 (Grupo 2) do Anexo I deste Termo.

9.5. PERSONALIZAÇÃO E ASSESSORAMENTO TÉCNICO:

9.5.1. Objetivos:

9.5.1.1. A personalização objetiva agregar à solução contratada novas funcionalidades,

assim entendidas aquelas não previstas nos requisitos do Termo de Referência, bem como alterar funcionalidades existentes, podendo ser solicitada à CONTRATADA ainda durante o serviço de implantação.

9.5.1.2.A ocorrência de personalizações em paralelo com o serviço de implantação objetiva que necessidades do CONTRATANTE, surgidas após a publicação do edital de licitação, possam ser atendidas pela CONTRATADA o quanto antes e com remuneração própria em virtude de não constarem nos requisitos iniciais do certame.

9.5.1.3.O assessoramento técnico objetiva auxiliar as equipes técnicas do Tribunal com orientação técnica no sentido de se atenderem demandas diversas que vierem a surgir, não contempladas nos requisitos iniciais, tais como outras integrações, novas melhorias e mais funcionalidades.

9.5.2. Reserva de horas:

9.5.2.1. Durante os 12 (doze) meses do contrato, a CONTRATADA disponibilizará 2.500 (duas mil e quinhentas) horas para a execução das personalizações necessárias na solução, que serão utilizadas somente quando demandadas pelo CONTRATANTE.

9.5.2.2. Eventuais necessidades de assessoramento técnico em demandas que necessitem ser executadas pelas equipes técnicas do CONTRATANTE deverão ser atendidas por meio da reserva de horas.

9.5.2.3. Não haverá obrigatoriedade de utilização de toda a reserva de horas previstas na contratação, uma vez que se trata de quantidade estimada.

9.5.2.4. As personalizações poderão ser:

9.5.2.4.1. Funcionais, abrangendo inclusão, alteração e exclusão de funcionalidades da solução contratada;

9.5.2.4.2. Não funcionais, compreendendo alterações relacionadas a usabilidade e correlatos.

9.5.3. Gerenciamento de Personalizações:

9.5.3.1. Caberá ao CONTRATANTE, juntamente com a CONTRATADA, avaliar, validar e consolidar as demandas a serem atendidas para, em seguida, registrar chamado para execução.

9.5.3.2. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE proposta por meio de Ordem de Serviço (OS), a ser homologada antes do início de sua execução.

9.5.3.3. No caso em que a demanda se mostrar tecnicamente inviável de ser atendida, a CONTRATADA registrará as razões de inviabilidade e retornará o chamado ao CONTRATANTE.

9.5.3.4. A OS deverá estar preenchida com descrição da manutenção, estimativa da dimensão da manutenção (em horas), demonstração da estimativa sobre os artefatos de caso de uso impactados e respectivas interfaces, estimativa do prazo de entrega, descrição dos impactos de implantação, relação de produtos a serem entregues, entre outros elementos da OS.

9.5.3.5. Caso o CONTRATANTE não concorde com a proposta apresentada, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizá-los em até 5 (cinco) dias úteis.

9.5.3.6. O prazo para entrega de todos os produtos relacionados na OS será avaliado em relação à demanda específica e acordado entre as partes.

9.5.3.7. Estará autorizado o efetivo serviço de personalização, contando-se o prazo de entrega a partir da data de início definida na OS, apenas quando satisfeitas simultaneamente as seguintes condições:

9.5.3.7.1. Homologação da OS proposta pela CONTRATADA.

9.5.3.7.2. Existência, na execução contratual, de saldo orçamentário suficiente.

9.5.3.7.3. Compatibilidade do prazo de entrega proposto com a vigência do contrato.

9.5.3.8. No caso de o serviço não ficar autorizado, as atividades da CONTRATADA para elaboração da proposta registrada na OS não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso.

9.5.3.9. Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do número de horas que impliquem em acréscimo no valor aprovado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário.

9.5.3.10. Ao final da implementação da personalização autorizada, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE da mudança planejada, incluindo os impactos na operação do negócio e, quando for o caso, na infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE.

9.5.3.11. O CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para homologar a versão disponibilizada/entregas realizadas, após comunicado de conclusão da CONTRATADA.

9.5.3.12. Finalizada a implantação da personalização em todos os ambientes (produção, homologação etc.), o serviço será recebido de acordo com os seguintes critérios:

9.5.3.12.1. A CONTRATADA deverá registrar no documento OS o real dimensionamento da manutenção realizada, com medidas baseadas nas efetivas funcionalidades entregues, que poderá resultar em quantidade de horas maior ou menor que a dimensão estimada antes de iniciar o serviço.

9.5.3.12.2. Em caso de divergências de contagem, não superadas por revisão conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevalecerá o entendimento do CONTRATANTE.

9.5.3.12.2.1. A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto no edital.

9.5.3.12.2.2. O prazo para encaminhamento de solicitações de revisão pela CONTRATADA será de 3 (três) dias úteis, após o CONTRATANTE disponibilizar sua contagem no Termo de Homologação. Caso a CONTRATADA não se pronuncie nesse prazo, a contagem do CONTRATANTE será considerada aceita pela CONTRATADA.

9.5.3.12.2.3. O CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda por sua iniciativa durante qualquer das fases do serviço sob demanda, pagando à CONTRATADA o referente às atividades correspondentes às fases já executadas, acrescido do percentual da fase em que ocorrer o cancelamento.

9.5.3.13. O detalhamento dos serviços de personalização e assessoramento técnico está especificado nos itens 9 (Grupo 1) e 26 (Grupo 2) do Anexo I deste Termo.

9.6. TREINAMENTOS:

9.6.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

9.6.2. Deverá ser abordada a prática de todos os requisitos funcionais descritos no Anexo I, incluindo elaboração de fluxos de trabalho e seus relacionamentos, sendo necessário abranger no mínimo os seguintes aspectos e respectivas cargas horárias:

9.6.2.1. Grupo de atendentes – 32h (trinta e duas horas) de treinamento.

9.6.2.2. Grupo de gestores – 4h (quatro horas) de treinamento.

9.6.2.3. Grupo de gestão de portfólio e projeto - 8h (oito horas) de treinamento.

9.6.2.4. Grupo de gestão de eventos e alertas - 8h (oito horas).

9.6.2.5. Grupo de Administração e Personalização – 24h (oitenta horas) de treinamento

9.6.2.6. Workshop para os usuários finais - 2h (duas horas) de treinamento.

9.6.3. Os treinamentos deverão ser realizados de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h e as 18h, limitados a 4 (quatro) horas/aula diárias.

9.6.4. O detalhamento dos serviços de treinamento está especificado nos itens 10, 11, 12, 13, 14 e 15 (Grupo 1) e 27, 28, 29, 30 e 31 (Grupo 2) do Anexo I deste Termo.

9.6.5. A CONTRATADA, em comum acordo com o CONTRATANTE, poderá complementar as cargas horárias dos treinamentos elencados nos subitens 9.6.2.1 a 9.6.2.6, sem quaisquer custos adicionais para o Tribunal, desde que tal necessidade seja identificada, não importando o motivo que a ela tenha dado causa.

9.7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO:

9.7.1. A CONTRATADA deverá prestar os seus serviços obedecendo aos níveis mínimos de serviço apresentados neste item. A abertura de chamados será realizada informando o problema detectado:

NÍVEL	CLASSIFICAÇÃO	PRAZO PARA solução
Severidade 1	<ul style="list-style-type: none">Impacto crítico para o negócio/indisponibilidade do serviço;Atendimento no formato 12x5;O Serviço está indisponível ou alguma funcionalidade crítica para o negócio está inoperante. É aplicável ao ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços, resultando em impacto crítico nas operações. Esta condição requer solução imediata.	4 (quatro) horas úteis.
Severidade 2	<ul style="list-style-type: none">Impacto significativo no serviço;Atendimento no formato 12x5;Representa um incidente que está causando ou irá causar grave perda de funcionalidades. O produto está utilizável, mas a performance não está otimizada.	8 (oito) horas úteis.
Severidade 3	<ul style="list-style-type: none">Impacto mínimo no serviço/esclarecimento de dúvidas;Atendimento no formato 12x5;Chamados para esclarecimento de dúvidas, requisição de informações, avaliação do ambiente, procedimento para melhorias futuras. O problema não causa nenhuma perda de funcionalidade.	24 (vinte e quatro) horas úteis.
Severidade 4	<ul style="list-style-type: none">Requisições de novas configurações, parametrizações e personalizações;Alterações em formulários, desenvolvimento e alteração de relatórios, alterações em telas, centros de início, <i>dashboards</i>, entre outras solicitações necessárias.	A ser negociado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

9.7.2. Serão considerados para efeitos de contagem de prazo:

9.7.2.1. Prazo para solução: tempo decorrido entre a abertura do chamado e a efetiva recolocação da solução em pleno estado de funcionamento (solução definitiva ou solução de contorno)

9.7.2.2. Horas úteis: horário compreendido entre as 8h e as 20h, de segundas a sexta feira,

excetuando-se feriados.

9.7.3. Se a CONTRATADA não cumprir com o nível mínimo de serviço estabelecido no mês, serão aplicados a ela fatores associados ao percentual de descumprimento acordado, considerando:

9.7.3.1. $N1 = [0,95 - (\text{Total de chamados de severidade 1 respondidos dentro do prazo no mês} / \text{total de chamados de severidade 1 no mês})] * 100$;

9.7.3.2. $N2 = [0,90 - (\text{Total de chamados de severidade 2 a 4 respondidos dentro do prazo no mês} / \text{total de chamados de severidade 2 a 4 no mês})] * 100$;

9.7.4. Após, será calculado o percentual total de redução a ser aplicado, de acordo com a fórmula $GT = N1 + N2$

9.7.4.1. GT = Percentual de glosa total;

9.7.4.2. N1 = Percentual de glosa para chamados de nível de severidade 1;

9.7.4.3. N2 = Percentual de glosa para chamados de nível de severidade 2 a 4.

9.8. PERFIS PROFISSIONAIS:

9.8.1. Os perfis dos profissionais que prestarão efetivamente os serviços, descritos nos subitens a seguir, são obrigatórios com o objetivo de garantir que os serviços prestados serão executados em conformidade com as boas práticas de gestão do projeto de implantação (*PMBOK*), mapeamento e melhoria de processos (*CBOK*) e gestão de serviços de TI (*ITIL*). Foram definidos como a qualificação profissional mínima da equipe e deverão ser apresentados por um ou mais profissionais pertencentes ao quadro permanente da CONTRATADA que prestarão efetivamente os serviços.

9.8.1.1. GERENTE DO PROJETO:

9.8.1.1.1. Responsável pelo planejamento, organização, direção e controle do projeto de implantação da solução, conforme descritos neste Termo.

9.8.1.1.2. Responsável por centralizar toda a comunicação, escopo, cronograma, riscos e qualidade do projeto de implantação da solução e serviços realizados pela CONTRATADA.

9.8.1.1.3. Perfil Profissional:

9.8.1.1.3.1. Responsável por centralizar toda a comunicação, escopo, cronograma, riscos e qualidade do projeto de implantação da solução e serviços realizados pela CONTRATADA.

9.8.1.1.3.2. Experiência de, no mínimo, 04 (quatro) anos em atividades de gerenciamento de projetos.

9.8.1.1.3.3. Certificação *Project Management Professional - PMP*.

9.8.1.2. CONSULTOR DE PROCESSOS:

9.8.1.2.1. Pessoa responsável pelo mapeamento, definição e melhoria dos processos necessários à implantação da solução.

9.8.1.2.2. Perfil Profissional:

9.8.1.2.2.1. Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer outra área acrescido de especialização na área Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas.

9.8.1.2.2.2. Experiência de, no mínimo, 02 (dois) anos em mapeamento de processos *ITIL*.

9.8.1.2.2.3. Certificação *CBPP (Certified Business Process Professional)* ou *OCEB (OMG Certified Expert in BPM)*.

9.8.1.3. CONSULTOR EM GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI.

9.8.1.3.1. Realizar todo o planejamento, documentação, requisitos técnicos, processos, tecnologias, metodologia e ações necessárias para a implantação de serviços *ITIL*.

9.8.1.3.2. Perfil Profissional:

9.8.1.3.2.1. Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer outra área acrescido de especialização na área Tecnologia da Informação com carga horária mínima de 360 horas.

9.8.1.3.2.2. Certificação *ITIL* v3 ou superior.

9.9. CICLO DE VIDA DO OBJETO:

9.9.1. O ciclo de vida foi analisado no item "10. DESCRIÇÃO DA solução DE TIC A SER CONTRATADA" do Estudo Técnico Preliminar (19990041).

9.10. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE:

9.10.1. Por se tratar de serviços técnicos especializados em solução de Gestão de Serviços Corporativos (*ESM/ITSM*), não havendo oferta de produto por meio físico ou alocação de mão de obra residente, observadas as normas vigentes relativas ao desenvolvimento sustentável nas licitações e contratações públicas, bem como o Plano de Logística Sustentável da Justiça Federal da 1ª Região (Portaria PRESI 340/2021), não vislumbramos exigência que possa ser prevista no edital ou no contrato compatível com objeto deste Termo.

9.11. CRITÉRIOS DE ACESSIBILIDADE:

9.11.1. As páginas web exibidas pela solução ESM/ITSM deverão ser baseadas no padrão de acessibilidade/usabilidade WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) da W3C, devendo ser compatível, no mínimo, com o software leitor de tela Jaws (Job Access With Speech).

9.11.2. Os referidos critérios de acessibilidade deverão ser comprovados quando da execução da *Prova de Conceito (POC)*.

10. AMOSTRA, PROTÓTIPO OU PROVA DE CONCEITO

10.1. PROVA DE CONCEITO:

10.1.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar poderá, a critério do CONTRATANTE, ser convocada para realização de PoC, que terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a convocação para iniciar a PoC, sob pena de desclassificação no Certame.

10.1.1.1. No prazo estabelecido acima a LICITANTE deverá agendar, via e-mail: diatu@trfl.jus.br, devendo confirmar pelo telefone (61) 3314-1632, a data de início da *PoC* com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis da data da realização da POC, a fim de que os demais licitantes classificados tenham tempo hábil para se organizarem e participarem na condição de ouvintes, devendo indicar ainda antecipadamente o local da realização, conforme item abaixo.

10.1.1.2. A *PoC* mencionada no item anterior, deverá ser realizada nas dependências do Tribunal, na Divisão de Apoio aos Usuários, no Setor de Autarquias Sul, Quadra 01 Bloco C, Brasília-DF, CEP 700960-900, telefones: (61) 3314-1632, mediante agendamento prévio pelo e-mail: diatu@trfl.jus.br, de segunda à sexta, das 09h00 às 18h00 ou de forma remota, utilizando-se software específico de videoconferência (Microsoft Teams).

10.1.1.3. A *PoC* terá o prazo de duração de até 5 (cinco) dias úteis seguidos ou alternados, prorrogável por igual período, de ofício, pela Contratante. A LICITANTE também poderá solicitar prorrogação do prazo de apresentação com a devida justificativa, que será submetida a análise prévia do CONTRATANTE, podendo ser negada ou aprovada total ou parcialmente.

10.1.1.4. As reuniões da *PoC* poderão ser subdivididas em até duas partes, uma no período matutino e outra no vespertino, com duração máxima de 3 (três) horas cada.

10.1.1.5. As demais licitantes classificadas poderão fazer-se representar, no máximo, por 1 (um) representante legal e 2 (dois) representantes técnicos para acompanhamento da *PoC*.

10.1.1.5.1. As licitantes classificadas e interessadas no acompanhamento das reuniões da *PoC* deverão fornecer, via e-mail: dilit@trfl.jus.br, os nomes e os endereços de e-mail de seus representantes para recebimento do convite para a *PoC*, quando estiverem previstas reuniões por videoconferência, que serão realizadas por meio do *Microsoft Teams*.

10.1.2. A *PoC* somente será considerada como iniciada quando a solução começar a ser efetivamente apresentada. Portanto, a LICITANTE deverá preparar previamente o ambiente necessário de forma que a avaliação seja iniciada no dia e horário agendados, respeitando o limite dos prazos do subitem 10.1.1.4.

10.1.3. A LICITANTE deverá prover toda a infraestrutura necessária para realização da *PoC*, quais sejam ambiente de hardware, software e demais recursos necessários, em quantidade e especificação suficientes para demonstração de todos os itens elencados no subitem 10.1.13.

10.1.4. Todos os custos relativos à *PoC* ficarão a cargo da LICITANTE, a qual não terá direito a qualquer indenização, inclusive no caso de ter sua solução reprovada.

10.1.5. A LICITANTE deverá comprovar o atendimento aos requisitos solicitados no roteiro da *PoC*, conforme subitem 10.1.13.

10.1.6. A LICITANTE deverá disponibilizar profissional(is) especialista(s) para demonstrar(em) a solução.

10.1.7. A *PoC* será acompanhada por comissão a ser designada pelo CONTRATANTE, que atestará o atendimento aos itens elencados no roteiro e constantes no subitem 10.1.13. A LICITANTE deverá comprovar, de forma prática, a conformidade com os itens constantes no roteiro, não sendo aceitos vídeos previamente gravados para comprovação das práticas ITIL, funcionalidades e demais requisitos exigidos para a solução.

10.1.7.1. Na(s) reunião(ões) de avaliação da *PoC*, serão lavradas Atas, atestando o que foi avaliado na demonstração.

10.1.7.2. As reuniões, quando remotas, serão executadas via *Microsoft Teams*, cujo link será disponibilizado aos interessados por ocasião da marcação da *PoC*.

10.1.8. Na demonstração da solução, a LICITANTE não poderá alegar sob hipótese alguma a utilização de procedimentos ou técnicas protegidos por propriedade industrial ou intelectual e que venham a impedir que o CONTRATANTE comprove integralmente os resultados.

10.1.9. A comissão a ser designada pelo CONTRATANTE, após finalizada a *PoC*, oficializará o resultado da avaliação por meio de relatório, que indicará se a solução apresentada pela LICITANTE está aderente aos requisitos avaliados e constantes no subitem 10.1.13.

10.1.9.1. Se o relatório indicar que a solução não está em conformidade com as especificações exigidas, a LICITANTE será desclassificada no processo licitatório.

10.1.10. Poderá ser aprovada com ressalvas a solução que, embora atenda todos os itens constantes no subitem 10.1.13., venha a apresentar falhas ou erros durante a demonstração.

10.1.10.1. Se a solução for aprovada com ressalvas, as falhas e erros constatados durante a *PoC* serão listados e a LICITANTE terá prazo improrrogável de 3 (três) dias úteis, a contar da data de publicação do respectivo relatório, para proceder aos ajustes necessários na solução e disponibilizá-la para a realização de testes complementares com o fim de se comprovar se os erros ou falhas foram corrigidos.

10.1.10.2. Se o novo relatório indicar a persistência de erros ou falhas ou quaisquer outras não conformidades da solução com as especificações técnicas exigidas no subitem 10.1.13, a LICITANTE será desclassificada no processo licitatório.

10.1.11. Havendo desclassificação, será convocada a próxima licitante, obedecida a ordem de classificação, sucessivamente, até que uma licitante classificada atenda todos os requisitos previstos no subitem 10.1.13.

10.1.12. Para a comprovação de requisitos para os quais sejam necessárias providências da LICITANTE e do TRF1, sobretudo os que envolvam a preparação de ambiente(s) de teste na

infraestrutura interna de TI do CONTRATANTE para as práticas/processos relacionados ao Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Eventos e Alertas, Gerenciamento de Ativos de TI ou outra funcionalidade/prática/processo que assim exija, poderá ser solicitado ao CONTRATANTE prazo específico para que as providências necessárias possam ser tomadas, que poderá ser negado ou concedido total ou parcialmente.

10.1.12.1. O prazo a que se refere o item anterior suspenderá a contagem do tempo de apresentação da *PoC* descrita no item 10.1.1.3.

10.1.12.2. O prazo referido no item acima poderá também ser determinado de ofício pelo CONTRATANTE, caso seja identificada a necessidade de criação ou alteração de ambiente de teste na infraestrutura interna de TI.

10.1.13. Roteiro obrigatório para a *PoC*:

Item	Descrição	Avaliação da <i>PoC</i>	
		Satisfatório	Insatisfatório
1	Demonstrar a Central de Serviços de TI , bem como todas as funcionalidades destinadas aos usuários resolvedores, tanto da Central de Serviços de TI quanto de outros grupos resolvedores.		
2	Demonstrar o Gerenciamento de Fornecedores		
3	Demonstrar o Gerenciamento de Requisição		
4	Demonstrar o Gerenciamento de Incidentes		
5	Demonstrar o Gerenciamento de Problemas		
6	Demonstrar o Gerenciamento de Nível de Serviço		
7	Demonstrar o Gerenciamento de Catálogo de Serviços		
8	Demonstrar a Gestão de Conhecimento		
9	Demonstrar o Gerenciamento de Mudança		
10	Demonstrar o Chatbot Cognitivo com inteligência artificial capaz de interpretar a conversação em linguagem natural no idioma Português , bem como evidenciar a capacidade de integração com as soluções Microsoft Teams e Whatsapp		
11	Demonstrar a acessibilidade da solução ofertada para deficientes visuais , bem como a usabilidade , tanto em microcomputadores quanto em dispositivos móveis .		
12	Demonstrar a capacidade de atendimento a usuários internos e externos por meio de portais específicos, iniciando a interação com o Chatbot Cognitivo , que deverá estar integrado minimamente à Gestão de Conhecimento , fazendo consultas a artigos da base conhecimento que possuam relação com a informação solicitada pelo usuário. Caso a informação não atenda o usuário, a solução deverá continuar com a interação, escalando para um analista humano da Central de Serviços de TI , que deverá ter acesso prévio a todo o histórico do atendimento, sem a necessidade de que o usuário tenha de relatar toda a sua demanda novamente, evidenciando o conceito omnichannel , que propicia a experiência unificada atendimento ao usuário demandante, integrando todos os canais e níveis de suporte.		
13	Demonstrar o Gerenciamento de Configuração , em especial os tópicos relacionados ao CMDB (Configuration Management Database)		
14	Demonstrar o Gerenciamento de Ativos de TI , em especial a descoberta automática de itens de configuração e a atualização automática da base de dados (CMDB)		

15	Demonstrar o Gerenciamento de Eventos e Alertas , especialmente no tocante à integração com o <i>Zabbix</i> e o <i>SCCM (System Center Configuration Manager)</i> , evidenciando o funcionamento integrado dessas ferramentas (solução <i>ESM/ITSM, Zabbix</i> e <i>SCCM</i>)		
16	Demonstrar a modelagem e construção de interfaces, formulários e relatórios , que deverá dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação (codeless/lowcode) .		
17	Demonstrar o Gerenciamento de Projetos		
18	Demonstrar a capacidade de Auditoria dos dados gerados pela solução ofertada		
19	Demonstrar o mecanismo de controle de acesso utilizado pela solução ofertada, bem como as opções de integração com outros meios de autenticação de usuários, em especial <i>LDAP</i> e <i>Active Directory</i>		
20	Demonstrar a utilização da solução ofertada em dispositivos móveis que utilizem as versões mais recentes dos sistemas operacionais <i>Android</i> e <i>iOS</i> , usando os aplicativos respectivos ou, na inexistência destes, interfaces web responsivas , possibilitando a abertura e o acompanhamento de chamados e a utilização do <i>chatbot</i> , bem como a aprovação e o tratamento de chamados, por usuários finais, usuários de gestão e usuários técnicos, conforme o tipo de licença e permissões que possuem		
21	Demonstrar/comprovar os requisitos de Arquitetura e Segurança da Informação .		

11. DA GARANTIA COM ASSISTÊNCIA TÉCNICA

11.1. GARANTIA DAS LICENÇAS:

11.1.1. A garantia das licenças de uso será pelo período de 12 (doze) meses, contados da data do recebimento definitivo.

11.1.2. O conjunto de serviços, relacionado à garantia das licenças, abrange no mínimo:

11.1.2.1. Atendimento às requisições de serviços e incidentes relativos ao *ESM/ITSM*.

11.2.2. Disponibilização dos serviços de suporte técnico e abertura de chamados, que poderão ser realizados, a critério do CONTRATANTE, via telefone, *e-mail* ou atendimento remoto, no idioma português, em regime de 12 (doze) horas por dia útil (12x 5) das 8h às 20h, ou por registro em sítio na *Internet* disponibilizado pela CONTRATADA.

11.2.3. Atualização de versão da solução contratada, com entrega de versões que incorporam correções de erros ou problemas registrados, melhorias implementadas pela CONTRATADA ou pela fabricante e funcionalidades agregadas, num empacotamento estável da solução.

11.2.3.1. Tais atualizações do software deverão ser feitas de forma automática em nuvem sem prejuízo para as customizações.

12. SUBCONTRATAÇÃO

12.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

12.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste do fornecimento de licenças, implantação, migração e integração, personalização e assessoramento técnico, relacionados aos itens de 01 a 09 (GRUPO 1), de 18 a 26 (GRUPO 2).

12.1.2. A subcontratação fica limitada aos serviços relacionados aos itens de 10 a 17 (GRUPO 1), de 27 a 34 (GRUPO 2), sendo permitido subcontratar 100% desses serviços.

12.1.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à

subcontratação.

13. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO - CONDIÇÕES / PRAZOS E LOCAL DE EXECUÇÃO/ENTREGA

13.1. A prestação dos serviços ocorrerá, em regra, de forma remota ou telepresencial.

13.1.1. A prestação dos serviços poderá ocorrer de forma presencial nas dependências do TRF1 em relação às Ordens de Execução de Serviço nas quais a CONTRATADA demonstre não ser possível realizar os serviços remotamente com a qualidade e critérios exigidos neste Termo.

13.1.2. O trabalho presencial, quando houver, ocorrerá nas Sedes ou Anexos do Tribunal, atualmente situados no SAU/SUL Quadra 2, Bloco A, Praça dos Tribunais Superiores, CEP: 70070-900 Brasília/DF.

13.2. Os serviços deverão ser prestados em regime ininterrupto de 12 (doze) horas por dia útil (12x5), das 8h às 20h (horário de Brasília), ou por registro em sítio na *Internet* disponibilizado pela CONTRATADA.

13.3. A tabela abaixo prevê os prazos para execução das etapas desde a assinatura do contrato, bem como estipula os prazos para cumprimento das ações subsequentes:

ETAPA	ATIVIDADE	PRAZO PREVISTO
1	Reunião inicial	Em até 05 dias úteis após a assinatura do contrato.
2	Início da prestação do serviço de migração e integração	Em até 05 dias úteis após a Etapa 1.
3	Início da implantação das práticas/processos	Em até 05 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA.
4	Entrega das licenças	Em até 10 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA.
5	Implantação do Pacote básico de mensageria	Em até 10 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA.
6	Início dos treinamentos e Workshop para Usuários Finais	Em até 20 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA.
7	Personalização e Assessoramento Técnico	Em até 05 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA.

13.3.1. A confirmação do recebimento da Ordem de Serviço (OS) pela CONTRATADA ocorrerá mediante a assinatura da OS por parte desta ou dentro de cinco dias úteis após o envio da OS pela CONTRATANTE para o e-mail do preposto fornecido pela CONTRATADA, o que acontecer primeiro.

13.3.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços de implantação de cada prática/processo correspondente aos itens 7 e 24 em até 30 (trinta) dias corridos contados da abertura da OS. Em caso de implantação de práticas em paralelo, o prazo poderá ser acordado entre as partes.

13.3.2.1. O CONTRATANTE solicitará a implantação de cada prática prevista no escopo deste Termo de referencia através de emissão de ordem de serviço.

13.3.3. A CONTRATADA deverá realizar os serviços de migração e integração dos itens 8 e 25 no prazo de 30 (trinta) dias corridos contados após a finalização da etapa 1.

13.3.4. Em caso de comprovada superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade do adjudicatário e que altere substancialmente as condições de seu cumprimento, será examinado pedido de prorrogação.

13.3.4.1. O pedido, formulado com as pertinentes razões e acompanhado de comprovante do alegado, deverá ser dirigido à Divisão de Apoio aos Usuários, no endereço de e-mail: diatu@trf1.jus.br, com pelo menos 2 (dois) dias de antecedência do prazo inicialmente estipulado, ficando a critério do CONTRATANTE acolher ou não o requerimento da CONTRATADA.

13.4. TRANSIÇÃO CONTRATUAL:

13.4.1. A Transição Contratual é o processo de transmissão pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, ou a quem este designar, dos conhecimentos, competências e dados necessários para prover a continuidade dos serviços executados.

13.4.1.1. A Transição Contratual terá início, no mínimo, 90 (noventa) dias corridos antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato.

13.4.1.2. O período de Transição Contratual poderá ser reduzido a critério do CONTRATANTE.

13.4.1.3. A CONTRATADA deverá exportar todos os dados da solução em formato padrão de mercado que permita a importação a partir de outra solução que venha a ser implantada pelo CONTRATANTE.

13.4.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar especificação detalhada dos dados exportados, prestando todo o apoio necessário à leitura desses dados para importação em nova solução que venha a ser implantada pelo CONTRATANTE.

13.4.1.5. O encerramento do período de Transição Contratual será registrado por escrito pelo CONTRATANTE.

14. OBRIGAÇÕES DAS PARTES ENVOLVIDAS (CONTRATADA E CONTRATANTE)

14.1 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

14.1.1. Designar servidores ou comissão para acompanhar e fiscalizar o contrato.

14.1.2. Convocar os representantes da CONTRATADA para realização de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais.

14.1.3. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordem de Execução de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo.

14.1.4. Atestar a prestação dos serviços que estejam em conformidade com as especificações e prazos definidos neste Termo.

14.1.5. Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade verificada no cumprimento do objeto desta contratação, determinando, de imediato, a adoção de medidas necessárias à solução dos problemas.

14.1.6. Comunicar à autoridade superior, em tempo hábil e por escrito, as situações que impliquem atraso e descumprimento de dispositivos constantes deste Termo, para adoção dos procedimentos necessários à aplicação das sanções cabíveis, resguardados os Princípios do Contraditório e da Ampla Defesa.

14.1.7. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

14.1.8. Acompanhar e fiscalizar, rigorosamente, o cumprimento deste Termo.

14.1.9. Exigir, sempre que necessário, que a CONTRATADA apresente a documentação que comprove a manutenção das condições de habilitação que ensejaram a sua contratação.

14.1.10. Emitir, explicitamente, decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à entrega dos bens, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a entrega dos equipamentos, no prazo máximo de 1 (um) mês, contado do recebimento pelo Contratante, podendo ser prorrogado, motivadamente, por igual período.

14.1.11. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que devidamente identificado, o acesso ao ambiente do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes em suas dependências.

14.1.12. Comunicar à CONTRATADA eventuais alterações no ambiente, nas ferramentas e nos *softwares*, quando as alterações puderem impactar a execução dos serviços.

14.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.2.1. Indicar formalmente o preposto, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura do contrato.

14.2.2. Fornecer ao CONTRATANTE a relação nominal dos profissionais que atuarão no cumprimento do objeto contratado, acompanhada dos comprovantes de qualificação técnica, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados da data inicial da vigência do contrato, ou da contratação do profissional, atualizando-a sempre que houver alteração.

14.2.3. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os dados e informações do CONTRATANTE ou suas representações obtidas em função da execução do objeto contratado, além de qualquer assunto ou interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto avençado, devendo orientar seus profissionais nesse sentido.

14.2.4. Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

14.2.5. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, por ação ou omissão, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento do contrato.

14.2.6. Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder, em decorrência desta contratação.

14.2.7. Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais, municipais e distritais, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com este contrato.

14.2.8. Manter-se, durante toda a vigência deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório.

14.2.9. Manter seus profissionais, que venham a ter acesso remoto ou presencial ao ambiente do CONTRATANTE, sujeitos às normas internas deste, inclusive de segurança e disciplina, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.

14.2.10. Comunicar ao CONTRATANTE quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

14.2.11. Prestar os serviços nos dias, horários e prazos definidos, atentando-se aos padrões de qualidade, níveis mínimos de serviço e demais requisitos contidos neste Termo, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

14.2.11.1. Caso não possa cumprir os prazos estabelecidos, total ou parcialmente, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições da contratação, e de impedimento de execução do contrato por fato ou ato de terceiros reconhecido pela Administração em documento contemporâneo à sua ocorrência.

14.2.11.2. A solicitação de prorrogação de prazos deverá ser encaminhada ao gestor do contrato, até a data do vencimento inicialmente estipulado, ficando a critério do CONTRATANTE a sua aceitação.

14.2.11.3. O pedido de prorrogação de prazo extemporâneo ou não justificado na forma disposta será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas.

14.2.12. Realizar implantação dos processos/práticas e dos demais serviços e a transição contratual, conforme descrito neste Termo.

14.2.13. Elaborar relatórios gerenciais referentes ao acompanhamento da execução dos serviços e outros documentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE.

14.2.14. Disseminar as determinações e orientações do CONTRATANTE junto aos seus profissionais, com vistas à execução dos serviços de acordo com os entendimentos do CONTRATANTE.

14.2.15. Apresentar quaisquer informações e documentos relativos aos serviços contratados sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

14.2.16. Encaminhar ao CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, Termo de Compromisso de Confidencialidade de Informações devidamente assinado.

14.2.17. Garantir que os serviços prestados e os produtos desses serviços não infrinjam quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos industriais e comerciais.

14.2.18. Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões internos e externos aos quais o CONTRATANTE estiver submetido, não sendo admitida alegação de desconhecimento dessas normas, procedimentos e padrões.

14.2.19. Cumprir a execução dos serviços de garantia e atualização de versões, sempre que necessário, em tempo, forma e regime de horário devidamente estabelecidos pelo CONTRATANTE.

14.2.20. Participar de todas as reuniões e de atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham a ser convocadas pelo CONTRATANTE.

14.2.21. O CONTRATANTE poderá realizar, a seu critério e a qualquer tempo, diligências presenciais ou remotas nos ambientes físicos e computacionais indicados pela CONTRATADA para prestação dos serviços.

14.2.22. Serão admitidas as seguintes formas de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

14.2.22.1. Carta, ofício, correio eletrônico e outras soluções de comunicação que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.

14.2.22.2. Telefone fixo, celular, mensagens e outros meios de contato telefônico que estejam disponíveis para o CONTRATANTE.

14.2.22.3. Reuniões presenciais e telepresenciais, por vídeo ou áudio, utilizando-se soluções disponíveis para o CONTRATANTE.

14.2.23. Transferir ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os documentos, artefatos, produtos e conhecimentos produzidos em decorrência da prestação dos serviços contratados.

14.2.24. Não utilizar na prestação dos serviços qualquer componente de software, no todo ou em parte, que infrinja direitos referentes à propriedade intelectual, comercial ou de qualquer natureza de terceiros.

15. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

15.1.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

15.1.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

15.1.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

15.1.4. O órgão poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

15.1.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das

estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

15.1.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

15.1.7. O fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

15.1.8. O fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

15.1.9. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, O fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

15.1.10. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização comunicará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

15.1.11. O fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

15.1.12. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao superior hierárquico para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

15.1.13. O fiscal do contrato e/ou equipe de fiscalização deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

16. RECEBIMENTO DO OBJETO

16.1. O critério de aceitabilidade do objeto ocorrerá da seguinte forma:

16.1.1. Para os itens relacionados às licenças:

16.1.1.1. As licenças serão aceitas provisoriamente, no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos após efetiva disponibilização, mediante Termo de Recebimento Provisório, assinado pelas partes, para efeito de posterior verificação de que foram disponibilizadas de acordo com os respectivos requisitos e exigências deste Termo.

16.1.1.2. As licenças serão aceitas definitivamente, no prazo máximo de 7(sete) dias corridos a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, mediante termo detalhado, após verificação da adequação às cláusulas contratuais, e atesto da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, na hipótese de não haver qualquer irregularidade, o que não exime o fornecedor de reparar eventuais defeitos constatados posteriormente.

16.1.2. Para os itens de implantação, treinamento, migração e integração e personalização:

16.1.2.1. O serviço será aceito provisoriamente, no prazo máximo de 10 (dias) dias corridos após efetiva prestação dos serviços, mediante Termo de Recebimento Provisório, assinado pelas partes, para efeito de posterior verificação de que foram executados de acordo com as respectivas Ordens de Serviço e exigências deste termo.

16.1.2.2. O serviço será aceito definitivamente, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, mediante termo detalhado, após verificação da adequação às cláusulas contratuais, e atesto da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, na hipótese de não haver qualquer irregularidade, o que não exime o fornecedor de reparar eventuais defeitos constatados posteriormente.

16.1.3. Para os itens relacionados ao pacote de mensageria:

16.1.3.1. O pacote de mensageria será aceito provisoriamente, no prazo máximo de 10 (dias) dias corridos após a implantação.

16.1.3.2. O pacote de mensageria será aceito definitivamente, no prazo máximo de 10 (dias) dias corridos após atesto da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, posteriormente a implantação.

16.2. Os serviços serão recusados nos seguintes casos:

16.2.1. Quando entregues com especificações técnicas inferiores às contidas neste Termo de Referência e/ou proposta.

16.2.2. Quando entregues com especificações técnicas inferiores às que foram apresentadas ao Contratante a título de amostra.

16.2.3. Todo o lote entregue deverá ser substituído, caso ocorra a incidência de defeitos de fabricação, em quantidade igual ou superior a 10% (dez por cento) do total dos bens/materiais entregues. A devolução ocorrerá a qualquer tempo, independente de transcorrido o prazo de recebimento definitivo, às expensas da Contratada.

16.3. Enquanto não solucionada a pendência, ficarão suspensos os prazos para o recebimento definitivo.

16.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

16.5. O embargo do recebimento definitivo do objeto não implicará dilatação do prazo de entrega nem servirá de base para justificar qualquer atraso, não acarretando ônus para o Tribunal Regional Federal da Primeira Região.

16.6. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que tange à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

17. GARANTIA CONTRATUAL

17.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% do valor total do contrato, conforme regras previstas no contrato.

17.1.1. A garantia nas modalidades caução ou fiança bancária deverá ser prestada em até 10 dias úteis após assinatura do contrato.

17.1.2. No caso de seguro-garantia, este deve ser providenciado imediatamente após o ato de homologação do certame.

17.2. O prazo da garantia deverá abranger o período de execução do contrato e se estender por até 3 (três) meses após o termo final da vigência do contrato.

17.3. No caso de apresentação de garantia na modalidade caução em dinheiro, a CONTRATADA deverá efetuar o depósito na Caixa Econômica Federal, Agência 2301 – PAB – Tribunal Regional Federal da 1ª Região, em conta específica e com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

17.4. A impossibilidade de celebração do contrato por falta da apresentação do seguro-garantia caracterizará recusa do ajuste, o que implicará incidência da multa de 10% sobre o valor total da proposta, sem prejuízo da sanção prevista neste Termo de Referência.

17.5. Na hipótese de opção pela modalidade seguro-garantia, observar-se-ão as disposições dos arts. 96, § 3º, e 97 da Lei 14.133/2021.

17.6. É obrigação da CONTRATADA fazer constar do documento de garantia, expressamente, sua vinculação a esta cláusula contratual.

17.7. A garantia deverá ser renovada/endossada a cada prorrogação ou alteração, reajustes/reapactuações do contrato, no prazo de 10 dias úteis, contados da assinatura do termo aditivo ou da notificação, na hipótese de reajustes/reapactuações realizados mediante apostila ao contrato.

17.8. A garantia, independente da modalidade escolhida, deverá assegurar:

17.8.1. Pagamento imediato pela ocorrência de quaisquer eventos danosos previstos no contrato, notadamente os relativos a multas moratórias e/ou compensatórias, mediante simples apresentação, pelo CONTRATANTE, do valor apurado ou fixado conforme cláusulas pertinentes deste contrato.

17.8.2. Cobertura de prejuízos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA na execução do contrato, apurados em regular processo administrativo, até o limite previsto no subitem 17.1.1.

17.8.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

17.8.4. Renúncia expressa aos benefícios do art. 827 do Código Civil Brasileiro, na hipótese de apresentação de garantia na modalidade de fiança bancária. (Lei nº 10.406/2002).

17.9. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE visando apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

17.10. No caso de penalidade imposta pelo CONTRATANTE, basta a apresentação da decisão final exarada no processo administrativo para que o correspondente valor seja recolhido ao erário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, na forma fixada pelo CONTRATANTE, independentemente de anuência, autorização ou manifestação da CONTRATADA.

17.11. Sancionada a CONTRATADA, caso esta não realize o pagamento no prazo fixado, correspondente valor será exigido do garantidor mediante simples comunicação escrita.

17.12. Se o valor da garantia ou parte desta for utilizado para pagamento dos eventos indicados nos subitens 17.8.1 e 17.8.2 desta cláusula, obriga-se a CONTRATADA a efetuar a respectiva reposição ou complementação, no prazo de 10 dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação feita pelo CONTRATANTE.

17.13. Em caso de alteração do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar nova garantia na mesma modalidade da anterior ou complementar a já existente, no prazo previsto no subitem anterior.

17.14. Caso a CONTRATADA não cumpra o disposto nos itens anteriores, dentro do prazo estipulado, o CONTRATANTE poderá reter cautelarmente o valor da garantia dos pagamentos devidos, até a apresentação da garantia, sendo todo o ônus decorrente de responsabilidade da CONTRATADA.

17.15. Em caso de retenção de que trata o subitem 17.14, o CONTRATANTE oficiará a CONTRATADA para, em novo prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da data da notificação, regularizar a prestação da garantia.

17.16. Expirada a vigência do contrato, não havendo pendências contratuais ou quanto à sua execução, após emitido o Termo de Recebimento Definitivo, o CONTRATANTE oficiará à CONTRATADA, estabelecendo o prazo de 10 dias úteis para a solicitação da devolução da garantia prestada quando da assinatura da avença.

18. VIGÊNCIA

18.1. O presente instrumento vigorará por 12 meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, mediante acordo entre as partes, por meio de termo aditivo, observadas as condições e limites estabelecidos no art. 107 da Lei 14.133/2021, já incluído o primeiro ano de vigência.

18.1.1. Este instrumento tem seu término previsto para _____

18.2. Os seguintes itens terão vigência de 12 meses:

18.2.1. Para o grupo 1:

- Itens 1, 2, 3, 4, 5 e 6 (itens relacionados a licenças).
- **Item 7 (implantação).**
- Item 9 (personalização).
- Itens 16 e 17 (itens do pacote básico de mensageria).

18.2.2. Para o grupo 2:

- Itens 18, 19, 20, 21, 22 e 23 (itens relacionados a licenças).
- **Item 24 (implantação).**
- Item 26 (personalização).
- Itens 33 e 34 (itens do pacote básico de mensageria).

18.3. Para o encaminhamento do pedido de prorrogação do contrato, o gestor do contrato deve observar os seguintes requisitos:

18.3.1. Prestação regular dos serviços.

18.3.2. Manutenção do interesse do Contratante na realização do serviço.

18.3.3. Permanência da vantagem econômica para o CONTRATANTE.

18.3.4. Manifestação expressa da CONTRATADA quanto ao interesse na prorrogação.

18.3.5. Verificação se houve declaração de inidoneidade ou suspensão da CONTRATADA no âmbito da União ou do CONTRATANTE.

18.4. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível proceder aos cálculos devidos para fins de reajuste do contrato, caberá à CONTRATADA no ato que manifestar anuência com a prorrogação, requerer a inclusão de cláusula no termo aditivo de prorrogação garantindo o seu direito ao reajuste, sob pena de preclusão.

18.5. O contrato não será prorrogado quando a CONTRATADA tiver sido declarada inidônea ou suspensa no âmbito da União ou do CONTRATANTE, enquanto perdurarem os efeitos.

19. DA LIQUIDAÇÃO DA DESPESA E PAGAMENTO

19.1. Prazos para liquidação e pagamento:

19.1.1. A liquidação ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do atesto da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente;

19.1.2. O pagamento das faturas será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data da liquidação, inciso VI, Art. 92 da Lei 14.133/2021.

19.2. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

19.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

19.4. Forma de pagamento:

19.4.1. Para os itens relacionados às licenças – Grupo 1: Itens 1, 2, 3, 4, 5 e 6 e Grupo 2: itens 18, 19, 20, 21, 22 e 23:

19.4.1.1. O pagamento será realizado em parcelas mensais, correspondendo a 100% do quantitativo definido na Ordem de Serviço para a disponibilização das licenças por 12 meses.

19.4.1.2. O pagamento será efetuado somente após o Recebimento Definitivo.

19.4.1.3. Ordens de Serviço para períodos inferiores a 12 meses serão pagas proporcionalmente ao período de utilização, após o Recebimento Definitivo.

19.4.2. Para os serviços relacionados à implantação - Grupo 1: item 7 e Grupo 2: item 24:

19.4.2.1. O pagamento será realizado por item implantado, em parcela única, após o Recebimento Definitivo.

19.4.3. Para os serviços relacionados migração e integração - Grupo 1: item 8 e Grupo 2: item 25:

19.4.3.1. O pagamento será realizado em parcela única, após o Recebimento Definitivo.

19.4.4. Para os serviços relacionados à personalização e assessoramento técnico - Grupo 1:

item 9 e Grupo2: item 26:

19.4.4.1. O pagamento será realizado em parcela única, correspondente a 100% do quantitativo de horas definido na Ordem de Serviço, após o Recebimento Definitivo.

19.4.5. Para os serviços relacionados aos treinamentos - Grupo 1: itens 10, 11, 12, 13, 14 e 15 e Grupo 2: itens 27, 28, 29, 30, 31 e 32:

19.4.5.1. O pagamento será realizado em parcela única, após o Recebimento Definitivo.

19.4.6. Para os serviços relacionados ao pacote básico de mensageria - Grupo 1: itens 16 e 17 e Grupo 2: itens 33 e 34:

19.4.6.1. O pagamento será realizado em parcelas mensais, conforme a utilização, limitado a 2.000 mensagens, após emissão da nota fiscal ou documento de cobrança.

19.4.6.1.1. A implantação do pacote de mensageria ocorrerá após solicitação por Ordem de Serviço.

19.4.6.2. Se houver necessidade de aumento do pacote de mensagens, o valor será pago em parcela única, após o Recebimento Definitivo.

19.5. Os pagamentos estarão sujeitos à retenção na fonte dos tributos, conforme legislação vigente.

19.6. O atesto deverá ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da data do recebimento da nota fiscal, devidamente protocolizada junto ao CONTRATANTE.

19.7. O pagamento será efetuado até o 15º (décimo quinto) dia útil, a contar da data do atesto do documento de cobrança.

19.8. Havendo atraso no prazo estipulado, não ocasionado pela CONTRATADA, o valor devido será corrigido monetariamente, pelo ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação, relativo ao período compreendido entre a data do vencimento do prazo para pagamento e a da sua efetivação.

19.9. A CONTRATADA deverá formular por escrito pedido de correção monetária ao CONTRATANTE, acompanhado da respectiva memória de cálculo e do respectivo documento de cobrança.

19.10. Os pagamentos serão creditados em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, desde que satisfeitas as condições estabelecidas neste contrato.

19.11. Os pagamentos, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, serão realizados desde que a CONTRATADA efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

19.12. Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, esta ficará pendente e o pagamento, interrompido, até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, nesse caso, quaisquer ônus por parte do CONTRATANTE.

19.13. O pagamento será retido ou glosado, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando:

19.13.1. A CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

19.13.2. A CONTRATADA deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a correta execução do serviço ou utilizá-los com qualidade inferior à exigida neste Termo.

19.13.3. Se, por qualquer motivo alheio à vontade do CONTRATANTE, for paralisada a prestação dos serviços, sendo que o período correspondente não gerará obrigação de pagamento.

20. DO REAJUSTE

20.1. Os preços deste contrato poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data limite para apresentação da proposta, constante do instrumento convocatório.

20.1.1. São nulas de pleno direito quaisquer apurações de índice de reajuste que produza efeito financeiro equivalente aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

20.2. O reajuste dos preços terá como limite a variação do ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ou, na hipótese de extinção deste, por outro que venha a substituí-lo.

20.3. Caberá à CONTRATADA solicitar o reajustamento dos preços e demonstrar a variação, mediante apresentação da respectiva planilha, bem como apresentar a documentação comprobatória do seu pleito.

20.4. No caso de eventual prorrogação contratual, nos reajustamentos subsequentes ao primeiro, o valor do contrato será reajustado após o interregno de um ano, que será contado a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

20.4.1. As alterações decorrentes de reajustamentos serão formalizadas mediante Termo de Apostilamento.

20.5. Para fins de concessão do reajuste, poderão ser realizadas diligências visando conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA, considerando-se:

20.5.1. Os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração Pública.

20.5.2. As particularidades deste contrato.

20.5.3. Indicadores setoriais, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes; e

20.5.4. A disponibilidade orçamentária do CONTRATANTE.

20.6. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se na data da prorrogação/término de vigência contratual, obedecendo ao seguinte:

20.6.1. Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

20.6.2. Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da prorrogação contratual.

20.6.3. Se, até a data da prorrogação contratual, ainda não tiver sido solicitado/concedido o reajuste, caberá à CONTRATADA solicitar a reserva de seu direito para ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão, com vistas à **inclusão de cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste.**

21. PENALIDADES/SANÇÕES

21.1. Em caso de descumprimento das obrigações previstas neste instrumento, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

a) Advertência;

b) Multa;

c) Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 03 (três) anos (art. 156 da Lei 14.133/2021).

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

21.2. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c” e “d” do subitem 21.1 poderão ser aplicadas juntamente com a da alínea “b” do mesmo subitem.

21.3. O atraso injustificado na devolução do Contrato ou Ata de Registro de Preços assinada sujeitará a licitante à multa diária de 0,1% (um décimo por cento) calculado sobre o valor total da proposta, até o limite de 2% (dois por cento).

21.4. Comete infração administrativa o licitante que, com dolo ou culpa:

21.4.1. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

21.4.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta ou ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação, em especial quando:

- 21.4.2.1. Não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 21.4.2.2. Recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 21.4.2.3. Pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 21.4.2.4. Deixar de apresentar amostra;
 - 21.4.2.5. Apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 21.4.3. Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 21.4.3.1. Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 21.4.4. Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 21.4.5. Fraudar a licitação;
- 21.4.6. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 21.4.6.1. Agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 21.4.6.2. Induzir deliberadamente a erro no julgamento;
 - 21.4.6.3. Apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 21.4.7. Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 21.4.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846/2013.
- 21.5. A licitante que incorrer nas infrações previstas nos subitens 21.4.1, 21.4.2 e 21.4.3 ensejará na sanção prevista no subitem 21.1, alínea “c”, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, sem prejuízo da sanção prevista no subitem 21.1, alínea “b”.
- 21.6. À licitante que cometer as infrações previstas nos subitens 21.4.4, 21.4.5, 21.4.6, 21.4.7 e 21.4.8 será aplicada a pena prevista na alínea “d” do subitem 21.1.
- 21.7. O atraso injustificado na entrega/execução do objeto contratado ou qualquer outra infração, sujeitará a CONTRATADA à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor total do empenho ou sobre a parte não entregue/executada, até o limite de 10 (dez) dias corridos.
- 21.7.1. A partir do 11º dia, a multa diária será de 1% (um por cento), até o limite de 8% (oito por cento), considerado o limite total de 13% (treze por cento) da multa cumulada com a penalidade do subitem 21.7.
- 21.8. Nas hipóteses em que não haja prefixação do termo inicial ou final para cumprimento de obrigações, o CONTRATANTE, mediante hábil notificação, fixará os prazos a serem cumpridos. O descumprimento da obrigação no prazo fixado constituirá em mora a CONTRATADA, hipótese que fará incidir a sanção prevista no subitem 21.7.
- 21.9. A inexecução parcial ou total deste instrumento por parte da CONTRATADA poderá ensejar a resolução contratual, com cancelamento do saldo de empenho e a aplicação de multa no percentual de 15% (quinze por cento) sobre a parte não entregue/executada ou sobre o valor total contratado, sem prejuízo da sanção prevista no subitem 21.1, alínea “c”.
- 21.10. A CONTRATADA, quando não puder cumprir os prazos estipulados para o cumprimento das obrigações decorrentes desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste Edital ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração, em documento contemporâneo à sua ocorrência.
- 21.10.1. A solicitação de prorrogação, contendo o novo prazo para execução, deverá ser encaminhada ao CONTRATANTE até o vencimento do prazo inicialmente estipulado, ficando exclusivamente a critério do CONTRATANTE a sua aceitação.

21.10.2. O pedido de prorrogação extemporâneo ou não justificado na forma disposta neste subitem será prontamente indeferido, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções previstas neste instrumento.

21.11. Descumprida a obrigação no prazo fixado, poderá o CONTRATANTE, por exclusiva vontade, estabelecer data-limite para seu cumprimento, hipótese que não elidirá a multa moratória prevista no subitem 21.7.

21.12. O valor das multas poderá ser deduzido dos créditos existentes em favor da CONTRATADA ou recolhido ao Tesouro Nacional, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação, ou, ainda, quando for o caso, cobrados judicialmente (§8º, art. 156 da Lei 14.133/2021).

21.13. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas neste instrumento será precedida de regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

21.14. O CONTRATANTE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

22. ESTIMATIVA DA CONTRATAÇÃO

22.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 2.167.385,84 (dois milhões, cento e sessenta e sete mil trezentos e oitenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos) para o TRF1 (Órgão Gerenciador)**, conforme custos unitários apostos no Anexo IV, e conforme análise crítica e justificativas apresentadas na Informação Conclusiva (20030599).

22.2. O valor total estimado da contratação, considerando o menor preço total do grupo 2, é de **R\$ 10.427.059,84 (dez milhões, quatrocentos e vinte e sete mil, cinquenta e nove reais e oitenta e quatro centavos).**

23. DA PROTEÇÃO DE DADOS

23.1. Na execução do objeto, devem ser observados os ditames da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) - LGPD -, notadamente os relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso mercê da relação jurídica estabelecida, mediante adoção de boas práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados.

23.2. A CONTRATADA obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados e a informações sigilosas, na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD), da Resolução/ CNJ 363/2021 e da Lei 12.527/2011.

23.2.1. Obriga-se também a comunicar à Administração, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado, suspeito ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

23.3. O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos arts. 6º, 7º e 11 da Lei 13.709/2018 (LGPD), limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste instrumento e seus anexos.

23.4. É vedado, na execução do ajuste, revelar, copiar, transmitir, reproduzir, transportar ou utilizar dados pessoais ou informações sigilosas a que tiver acesso prepostos, empregados ou colaboradores direta ou indiretamente envolvidos na realização de serviços, produção ou fornecimento de bens. Para tanto, devem ser observados as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação da Lei 13.709/2018 (LGPD) e do parágrafo único do art. 26 da Lei 12.527/2011.

23.5. Em razão do vínculo mantido, na hipótese de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo decorrente de violação à legislação de proteção de dados pessoais ou de indevido acesso a informações sigilosas ou transmissão destas por qualquer meio, a responsabilização dar-se-á na forma da Lei 13.709/2018 (LGPD) e da Lei 12.527/2011.

23.6. Extinto o ajuste ou alcançado o objeto que encerre tratamento de dados, estes serão eliminados, inclusive toda e qualquer cópia deles porventura existente, seja em formato físico ou digital, autorizada a conservação conforme as hipóteses previstas no art. 16 da Lei 13.709/2018 (LGPD).

23.7. Não haverá tratamento específico de dados pessoais para esta contratação.

24. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

24.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

24.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

22.2.1. Despesa: 4536323

24.3. Descrição: Suporte a Usuários de TIC - Aquisição de solução em nuvem para gerenciamento de serviços:

I) Unidade Gestora (UG)/Responsável: DIATU/SECIN/TRF1;

II) Fonte de Recursos: AI/MTGI (100);

III) Programa de Trabalho (PTRES):168384;

IV) Natureza de Despesa: 3.3.90.40.10.

24.4. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

25. DOS ANEXOS

25.1. Anexo I – Especificações Técnicas

25.2. Anexo II – Requisitos de Arquitetura e Segurança da Informação

25.3. Anexo III - Modelo da Ordem de Serviços (OS)

25.4. Anexo IV - Estimativa de Preços da Contratação

25.5. Anexo V – Modelo de Planilha para Formulação de Proposta

25.6. Anexo VI - Compromisso de Confidencialidade de Informações

26. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Kely Marques Rosa – TR300871

Integrante Requisitante

Marcio Luiz da Silva– TR301379

Integrante Técnico

Cristina Kelly Fritsch – TR301158

Integrante Administrativo

ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Requisitos Gerais

1. A solução deverá possuir mecanismos parametrizáveis para desenhar, mapear e automatizar processos de maneira gráfica. Os perfis deverão ser separados no seguinte modelo:

1.1. Atendente (ou similar): usuário que atende chamados, gerenciando ou participando de um processo;

1.2. Gestor (ou similar): usuário que faz a gestão de chamados de sua(s) equipe(s), aprova solicitações e executa relatórios;

1.3. Solicitante (ou similar): usuário que cria, edita e visualiza suas próprias solicitações.

2. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade de *Software* como Serviço em nuvem (*SaaS-Software as a Service*), assegurando disponibilidade da solução com nível de serviço mínimo de 99,741%.

2.1. A hospedagem em nuvem pública poderá ocorrer fora do território nacional, desde que o país que hospedará possua legislação vigente compatível com a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

3. A solução deverá ser fornecida com capacidade para utilização paralela em ambientes separados de produção e homologação, no mínimo.

4. A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica da solução durante o período de vigência do contrato. As atualizações deverão ser transparentes aos usuários, sem perda de dados e de forma que todas as parametrizações e personalizações sejam integralmente mantidas.

5. No caso de descontinuidade da solução, a CONTRATADA deverá substituí-la por outra com características que atendam todos os requisitos e condições do processo licitatório, bem como todas as personalizações e parametrizações às quais a solução tenha sido submetida, sem ônus para o CONTRATANTE. Ainda, a CONTRATADA deverá proceder à realização de novos treinamentos e ao cumprimento de todas as providências editalícias que eventual substituição da solução venha a requerer, sem custos ao CONTRATANTE, tais como migrações, integrações e todas as modificações que tiverem sido realizadas para adequação às necessidades do Tribunal.

6. A solução deverá ser implementada através da criação de instância exclusiva e dedicada para o fornecimento dos serviços ao Tribunal, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou com a própria CONTRATADA.

7. A solução ofertada deverá ser implementada em plataforma única, com integração nativa entre todos os seus fluxos e módulos, contemplando a totalidade dos requisitos técnicos solicitados com tecnologia do mesmo fabricante. Essa demanda visa não somente garantir a simplificação e redução de custos com integrações e desenvolvimento, mas reduzir gastos com customizações, evitar o uso de componentes externos, simplificar o acesso dos usuários aos serviços e garantir as atualizações de forma automática de toda a plataforma, reduzindo riscos operacionais e de segurança e problemas de compatibilidade.

8. A solução de gestão de serviços de TI deverá ser certificada pela Pink Elephant (PinkVerify) ou Peoplecert no mínimo nos processos/práticas ITIL a seguir:

8.1. **SCA - Service Catalog Management - Gerenciamento de Catálogo de Serviços.**

8.2. **SLM – Service Level Management - Gerenciamento de Nível de Serviço.**

8.3. **RM – Request Management - Gerenciamento de Requisição.**

8.4. **IM – Incident Management - Gerenciamento de Incidentes.**

8.5. **KM – Knowledge Management - Gestão do Conhecimento.**

8.6. **CON – Configuration Management - Gerenciamento de Configuração.**

8.7. **PM – Problem Management - Gerenciamento de Problemas.**

8.8. **CHG – Change Enablement - Gerenciamento de Mudança.**

9. Além dos processos/práticas ITIL certificadas pela *Pink Elephant* ou *Peoplecert*, a solução deverá contemplar funcionalidades que atendam todos os requisitos técnicos da contratação, em especial (mas não limitado a):

9.1. Central de Serviços de TI;

9.2. Gerenciamento de Fornecedores;

9.3. Gerenciamento de Projetos, Portfólio e Demandas;

9.4. Gerenciamento de Eventos e Alertas;

9.5. Gerenciamento de Ativos de TI.

10. A solução deverá permitir iniciar um processo de solicitação imediatamente em um serviço ou adicionar serviços a um "carrinho de compras" (ou similar) para fazer várias solicitações ou solicitá-los posteriormente.

11. A solução deverá apoiar a criação e publicação de ofertas de serviços com:
 - 11.1. Descrição das características da oferta de serviço;
 - 11.2. Opções de nível de serviço de suporte e níveis de disponibilidade comprometidos;
 - 11.3. Preços e níveis de custo associados aos níveis de serviço selecionados.
12. A solução deverá organizar os serviços em grupos lógicos ou estruturas hierárquicas que possam ser utilizadas para reunir os serviços aos usuários em pacotes ou ofertas, conforme a necessidade do Tribunal.
13. A solução deverá permitir a expansão do catálogo, apresentando serviços de várias unidades de negócio (incluindo as unidades de TI e outras áreas do Tribunal) em um único catálogo.
14. A solução deverá permitir a criação de um portal e a exposição de um catálogo de serviços, de TI ou não, para os usuários externos, os quais utilizam os serviços disponibilizados pelo Tribunal através de seu sítio e outros meios.
15. A solução deverá permitir configuração do catálogo para exibição de informações sobre o *status* de funcionamento dos serviços fornecidos pelo Tribunal.
16. A solução deverá permitir experiências amigáveis com *design* modular, configurável por meio do mecanismo “arrastar e soltar”.
17. A solução deverá ser capaz de fornecer uma visão de serviços associados a funções de negócio específicas com base em seu uso ou assinatura. Por exemplo, construir e fornecer uma visão "Meu Catálogo de Serviços".
18. A solução deverá ser capaz de integrar-se facilmente a plataformas e serviços por meio de métodos convencionais como serviços *web* (*SOA*), *APIs REST* e *SOAP*.
19. A solução deverá permitir que se promovam aplicativos, serviços ou anúncios com *banners* de vários tamanhos na interface do usuário de forma intuitiva, bem como permitir um direcionamento personalizado, baseado em direitos, para possibilitar campanhas programadas específicas.
20. A solução deverá possuir a funcionalidade de construção de pesquisas de satisfação com base nos serviços publicados, sem restrição de quantidade e tipos de campos.
21. A solução deverá exibir os chamados gerados e disponibilizar um canal de comunicação aos usuários finais com as pessoas atribuídas à sua solicitação, incidente, mudança etc.
22. A solução deverá integrar-se ao módulo de *chatbot* para interação por meio de conversa entre os usuários e o catálogo de serviços.
23. A solução deverá fornecer funcionalidades-chave para os aprovadores para que possam aprovar, rejeitar ou visualizar chamados que requeiram sua apreciação prévia.
24. A solução deverá possuir funcionalidade que possibilite apresentar mapas interativos que permitam visualizar os bens ou serviços e fazer reservas, selecionando o dia e a hora, bem como visualizar outros subserviços associados.
25. A solução deverá possuir todos os processos/práticas *ITIL* exigidas nas especificações técnicas integradas entre si, sem a necessidade de novos *logins*, por meio de capacidade de *Single Sign-On*, autenticação integrada com a rede interna ou outro mecanismo que ofereça acesso a todas as disciplinas na mesma aplicação.
26. A solução deverá permitir a publicação de informações (quadros de avisos e centro de mensagens) customizadas para os usuários finais internos e externos em seus portais de autosserviço e outros meios de interação com o usuário, tais como *chatbot*, *Microsoft Teams* e *Whatsapp*. Deverá também possuir mecanismos de notificação em massa para avisos de interrupções, paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.
27. A solução deverá possuir mecanismos de notificação e interação com usuários internos e externos para acompanhamento de chamados por meio, no mínimo, dos seguintes canais: *e-mail*, *Microsoft Teams*, *Whatsapp* e *chatbot* cognitivo, permitindo a configuração do texto de envio, com volumetria para até 12.000 (doze mil) mensagens por período de 12 (doze) meses.
28. A solução deverá permitir a configuração de tipos e limites de tamanho de anexos.

29. A solução deverá permitir anexar vários arquivos ao mesmo tempo, como fotos, imagens (no mínimo jpg e png), vídeos e outros documentos (pdf, doc, xls) ao chamado.
30. A solução deverá permitir que chamados possam ser exportados para no mínimo dois dos seguintes formatos: pdf, xls, txt e xml.
31. A solução deverá possuir versão(ões) para dispositivos móveis, usando aplicativos ou interface *web* responsiva que operem, no mínimo, em sistemas operacionais *Android* e *iOS*, possibilitando abertura e acompanhamento de chamados e utilização do *chatbot*, bem como a aprovação e o tratamento de chamados, por usuários finais, usuários de gestão e usuários técnicos, conforme o tipo de licença e permissões que possuem.
32. A solução deverá assegurar, de forma nativa, a integridade e a confidencialidade das informações, realizando o monitoramento por meio de registros (*logs*) de operações no sistema e registros (*logs*) de falhas e não deverá permitir a alteração, escrita e remoção de dados armazenados em *log*.
33. Na comunicação com os dispositivos móveis, todos os mecanismos de segurança para identificação, autenticação, autorização, integridade, confidencialidade ou sigilo, não repúdio e disponibilidade devem ser atendidos, conforme políticas de segurança do Tribunal e normas vigentes.
34. As configurações e parametrizações aplicadas na solução deverão refletir-se automaticamente em aplicativos móveis e nas interfaces *web* (responsividade).
35. Os textos das interfaces com o usuário final e todas as práticas de negócio deverão estar em conformidade com o idioma Português (Brasil).
36. A solução deverá apresentar a opção de marcar e desmarcar todos os itens para dar prosseguimento a uma operação, quando as informações forem apresentadas em forma de lista ou qualquer outro meio que permita seleção.
37. A solução deverá permitir o compartilhamento de artigos da base de conhecimento a usuários externos.
38. A solução deverá prover diferentes níveis de configuração de *login*, aumentando a segurança de acesso aos dados da aplicação.
39. Na modalidade *SaaS*, a solução deverá estar aderente, no que couber, à Resolução 335/2020 do CNJ.
40. Na solução, a modelagem e construção das interfaces, formulários e relatórios de processos deverão dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação (*codeless*).
41. Todas as interfaces da solução, independentemente do tipo de usuário, deverão estar em ambiente *web* e compatíveis com os navegadores *Microsoft Edge*, *Mozilla Firefox*, *Google Chrome* e *Safari*.
42. A solução deverá permitir a utilização do protocolo *LDAP* (pré-configurado para o *Microsoft Active Directory* ou *OpenLDAP*) para autenticação integrada de usuários, inclusive por meio de certificados X.509, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garanta a atualização automática das informações importadas.
43. A solução deverá possuir interface amigável e intuitiva para todos os usuários, internos e externos, finais ou não.
44. A solução deverá suportar configuração de moeda para o Real brasileiro.
45. A solução deverá disponibilizar controle de acesso com segmentação de usuários por perfil e por criticidade de conteúdo da informação.
46. A solução deverá permitir o desenvolvimento de formulários para inclusão, exclusão e alteração de campos, sem a necessidade de programação e diagramação.
47. A solução deverá possuir explorador de *APIs* para possibilitar a configuração de integrações com outros sistemas por meio de *APIs* de modo bidirecional.
48. A solução deverá dar continuidade ao atendimento do usuário com alternância de canal, em fluxo contínuo, de forma que as informações já prestadas pelo usuário não tenham de ser fornecidas novamente, mantendo experiência única, compatível com a visão omnichannel.
49. A solução deverá possuir *machine learning* para identificação de padrões de comportamentos operacionais, estratégicos e gerenciais na utilização da plataforma.

50. A solução deverá permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em palavras-chave ou títulos de itens do catálogo de serviços, base de conhecimento e título de chamados.
51. A solução deverá permitir a criação de pesquisas em registros de chamados por parte dos usuários solucionadores sem a necessidade de programação e alteração de código-fonte, inclusive por usuários solucionadores não administradores da solução, a partir da definição dos critérios de pesquisa que devam ser aplicados sobre campos pré-determinados.
52. A solução deverá permitir consultas personalizadas à base de dados, podendo ser criadas e gravadas para uso posterior pelas equipes de suporte e gestão, fazendo uso das listas e *grids* para a apresentação dos resultados.
53. A solução deverá permitir acesso aos bancos de dados da solução, em todos os ambientes disponibilizados (produção, homologação etc.), possibilitando verificar, mesmo que por interface *web*, os dados armazenados nas tabelas e seus relacionamentos, possibilitando consultas e exportação dos dados.
54. A solução deverá permitir ordenação de listas de registros por qualquer das colunas do *grid* de visualização, de A a Z e de maior para menor, e vice-versa.
55. A solução deverá possibilitar a atualização manual das consultas exibidas nas listas e *grids* (*refresh*) sem fechar ou atualizar toda a janela atual do navegador.
56. A solução deverá permitir que se abram múltiplas listas e *grids* em janelas diferentes e facilmente alternar entre elas, utilizando apenas uma licença de uso por usuário.
57. A solução deverá permitir filtro por qualquer texto da listagem de registros em qualquer uma das colunas disponíveis na tela.
58. A personalização da interface do usuário não deverá depender de um usuário administrador, sendo facultada a qualquer usuário solucionador a personalização de sua interface.
59. A solução deverá prover mecanismos para a adoção de melhores práticas com o fim de dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/2018).
60. A solução deverá possuir recursos gráficos de *workflow* interativo para criação de processos e rotinas operacionais, contemplando ações como arrastar-e-soltar para o desenho dos fluxos de trabalho.
61. A solução deverá apresentar componente próprio para a modelagem gráfica e a automação de processos e fluxos de trabalho.
62. A solução deverá suportar a abertura de chamados para usuários finais internos e externos, sem limitação de quantidades mensais.
63. A solução deverá possuir recursos que possibilitem a parametrização de regras para aprovações de fluxos de trabalho, processos, requisições e outros registros, com base nas regras de negócio, sem a necessidade de alteração do código-fonte.
64. A solução deverá permitir a configuração de aprovação em fluxos de trabalho sem a necessidade de programação ou alterações do código-fonte, considerando as seguintes regras:
- 64.1. Aprovação por determinado usuário ou grupo específico;
 - 64.2. Configuração, sem alteração de código-fonte, para aprovações que não se enquadrem no subitem anterior;
 - 64.3. Delegação de responsabilidades de aprovação, dentro da solução, para fins de substituição temporária do usuário principal;
 - 64.4. Adequação da interface de atendimento para cada usuário, permitindo que ele organize sua tela com as principais informações que utiliza dentro da solução.

GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES

65. A solução deverá permitir o cadastramento dos contratos que suportam os serviços prestados ao CONTRATANTE.
66. A solução deverá prover mecanismo de gerenciamento de nível de serviço de fornecedores.

67. A solução deverá permitir o controle do prazo de garantias contratuais.
68. A solução deverá permitir que um fornecedor se relacione com múltiplos itens de configuração, de forma que cada item de configuração (IC) possa ter um fornecedor associado.
69. A solução deverá permitir que registros de atendimento sejam designados a fornecedores.
70. A solução deverá permitir que contratos possam ser atualizados.
71. A solução deverá possibilitar o cadastro e gerenciamento de fornecedores subcontratados.
72. A solução deverá possibilitar o cadastramento e gerenciamento de ordens de serviço vinculadas a um contrato.
73. A solução deverá possibilitar a inclusão de anexos de arquivos ao registro de um contrato.

GERENCIAMENTO DE PROJETOS, PORTFÓLIO E DEMANDAS

74. A solução deverá permitir a gestão de projetos por meio de práticas e processos ágeis a todos os usuários internos do Tribunal, incluindo Sede e Seccionais, desde que devidamente licenciados e habilitados para tal.
75. A solução deverá possuir um portal de ideias, permitindo aos usuários finais visualizarem, enviarem, filtrarem, classificarem, comentarem e votarem ideias.
76. A solução deverá permitir que os gestores de ideias usem o portal de ideias para revisarem, avaliarem, colaborarem e gerenciarem as ideias.
77. A solução deverá permitir que os usuários que enviam, comentam ou assinam uma ideia recebam uma notificação para qualquer mudança de estado, comentário ou resposta a essa ideia, mantendo-os informados sobre a situação.
78. A solução deverá permitir a visualização dos detalhes de uma ideia, fazendo ou respondendo perguntas e trocando informações por meio de comentários.
79. A solução deverá permitir que a ideia criada no portal possa ser convertida diretamente para uma nova demanda, projeto ou itens específicos como tarefas ou histórias de usuário (*user stories*).
80. A solução deverá permitir que novas demandas das áreas de negócio sigam um fluxo específico para o gerenciamento de demandas e de portfólio de serviços.
81. A solução deverá permitir que registros de novas demandas sejam desdobrados e permaneçam relacionados a novos registros de projetos (tradicionais ou ágeis), permitindo ao CONTRATANTE escolher como a demanda será atendida e em que tipo de projeto.
82. A solução deverá permitir o relacionamento dos serviços de TI e registros de processos de gerenciamento de serviços de TI com registros de demandas no portfólio de serviços.
83. A solução deverá permitir o relacionamento de uma nova necessidade de negócio com um serviço existente.
84. A solução deverá permitir a configuração de comitês de aprovação para investimentos em serviços e aprovações nos fluxos de trabalho do processo de portfólio de serviços.
85. A solução deverá permitir o registro de novas demandas de negócio para serem atendidas em projetos de TI.
86. A solução deverá permitir que demandas registradas sejam desdobradas em projetos de TI (projetos tradicionais ou baseados em metodologias ágeis).
87. A solução deverá permitir manter múltiplos quadros *kanban*, com possibilidade de personalizar o quadro e as respectivas raias.
88. A solução deverá 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.
89. A solução deverá permitir a configuração de visualização nos *dashboards* de informações adicionais associados aos projetos, como datas de início e fim planejadas, datas de início e fim executadas, *status* das tarefas, responsável, percentual de execução, descrição, entre outros.

90. A solução deverá permitir a configuração de um fluxo de aprovação de ideias de projetos ou demandas cadastrados, aprovados e priorizados pelas unidades ou grupos cadastrados previamente, com possibilidade de usar quadros *kanban* para realizar essa organização.
91. A solução deverá permitir referenciar por meio de *URL* os projetos, grupos, portfólios e demandas.
92. A solução deverá permitir relacionar fases e tarefas do projeto, bem como referenciar as releases.
93. A solução deverá permitir controlar as tarefas dos projetos por meio de quadro *kanban*.
94. A solução deverá permitir notificar grupos de usuários a respeito das *releases*.
95. A solução deverá permitir definir planos de teste na ferramenta por meio de tarefas.
96. A solução deverá permitir incluir tarefas nos quadros *kanban* personalizadas com etiquetas de marcação coloridas, atribuição a membros de equipe, entre outros.
97. A solução deverá permitir personalizar os campos das tarefas.
98. A solução deverá permitir localizar tarefas a partir dos quadros *kanban* do projeto.
99. A solução deverá permitir classificar uma tarefa de acordo com seu tipo, importância e prioridade.
100. A solução deverá permitir deslocar manualmente as tarefas dos quadros *kanban* nas raias, arrastando e soltando para que seja possível classificar em ordem de importância e prioridade.
101. A solução deverá permitir a inclusão de tarefas de um projeto em lote, facilitando a inclusão de várias tarefas de uma só vez.
102. A solução deverá permitir ao usuário solucionador, que atua nas tarefas, apontar as horas gastas de forma gerenciável pelo próprio sistema ou apontamento manual.
103. A solução deverá permitir o acompanhamento do projeto por meio de gráficos.
104. A solução deverá permitir o gerenciamento de projetos em cascata e gerenciamento de projetos ágeis.
105. A solução deverá possibilitar a vinculação de projeto a um portfólio ou programa
106. A solução deverá possibilitar visualização de projetos inativos e seu histórico.
107. A solução deverá permitir o agrupamento de tarefas do projeto em fases do projeto ou entregáveis.
108. A solução deverá permitir a criação de indicadores e metas para portfólio de projetos, tais como percentual de execução, indicadores de atraso etc.
109. A solução deverá permitir o cálculo automático do percentual de execução dos projetos a partir do percentual de execução das tarefas.
110. A solução deverá permitir exportação dos dados dos projetos em formatos de dados estruturados, tais como csv, xls ou xlsx.
111. A solução deverá possibilitar geração de relatórios personalizados com quantitativo de projetos, fases e tarefas em atraso e/ou com demais informações associadas aos projetos, suas fases e tarefas.
112. A solução deverá possibilitar ao gerente de projetos ou equipe registrarem eventos ocorridos na execução dos projetos, com possibilidade de anexar arquivos a esses registros.
113. A solução deverá permitir controle de acesso por usuário aos projetos com, no mínimo, os níveis “sem acesso”, “acesso somente leitura” e “acesso total”.
114. A solução deverá permitir que *sprints* sejam geradas e designadas para um gerente específico ou grupo de atribuições específico. Grupos diferentes poderão usar agendas de *sprint* diferentes ou todos os grupos poderão seguir a mesma agenda.
115. A solução deverá possuir um painel para controle ágil de projetos, onde as tarefas possam ser movidas no modelo *Scrum*, por meio do recurso “arrastar e soltar” (*drag-and-drop*).
116. A solução deverá permitir visualizar e atualizar vários registros de tarefas, que aparecem como cartões que podem ser movidos entre as rotas (fases/situações ou outra cadastrada).
117. A solução deverá permitir que o fluxo de atividades exiba as atividades recentes para que as

alterações nas tarefas possam ser rastreadas facilmente.

118. A solução deverá permitir o relacionamento de registros da metodologia *Scrum* com registros de fluxos de trabalho do CONTRATANTE implementados.

119. A solução deverá permitir o registro do plano estratégico do Tribunal, seus objetivos e metas para um determinado período de planejamento.

120. A solução deverá permitir o registro do plano estratégico das Seccionais da Justiça Federal da Primeira Região, bem como das demais divisões (unidades de negócios), sejam elas da Sede do Tribunal ou das Seccionais, seus objetivos e metas, de forma relacionada ao plano estratégico da Organização, para um determinado período de planejamento.

121. A solução deverá permitir monitorar o andamento dos planos estratégicos com base em medições de indicadores relacionados às metas organizacionais.

122. A solução deverá permitir a organização de um *backlog* de iniciativas estratégicas relacionado ao plano estratégico.

123. A solução deverá permitir a priorização do *backlog* de iniciativas estratégicas.

124. A solução deverá permitir a criação de um *roadmap* estratégico com as iniciativas priorizadas.

125. A solução deverá permitir a vinculação de objetivos e metas, iniciativas, demandas e projetos, mantendo toda a rastreabilidade dos itens, desde o planejamento de alto nível até sua execução e entrega.

GERENCIAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS

126. A solução deverá consolidar, correlacionar e analisar eventos de todas as ferramentas de monitoração para apresentar em tempo real informações sobre a saúde dos serviços de negócio e sua infraestrutura.

127. A solução deverá possuir separação entre eventos e alertas. Eventos serão as notificações informadas por uma ou mais fontes externas/ferramentas de monitoração (*Zabbix, Nagios, Openview, vCenter, Trap SNMP, e-mail* etc.), as quais indicam algo que ocorreu no ambiente que necessita ser registrado, como *logs*, avisos ou erros. Alertas serão um ou mais eventos com destaque que possuem relevância para serem tratados e gerenciados, pois requerem mais atenção.

128. A solução deverá oferecer gerenciamento de eventos abrangente que permita descobrir, analisar, correlacionar e resolver problemas em aplicativos e dispositivos a partir de uma única console.

129. A solução deverá possuir a descoberta de ICs para o *Configuration Management Database (CMDB)* com capacidade de rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura e seus relacionamentos, relacionando de forma automática os itens que se referem a um serviço, permitindo apenas a identificação e modificação rápida do mapa de um serviço.

130. A descoberta do *CMDB*/mapeamento de serviços deverá fazer, a partir das *URLs* informadas e seus *IPs*, o relacionamento com os itens descobertos e mapear automaticamente o desenho das aplicações.

131. A solução deverá integrar-se nativamente com ferramentas que são padrão no mercado de monitoramento, utilizando conexões *API REST, SNMP* etc.

132. A solução deverá possuir interface para criar conectores, porém já deverá contar com conectores nativos no formato *pull* para, no mínimo, *Microsoft System Center Configuration Manager, Zabbix* e *VMware vCenter*.

133. A solução deverá possuir uma arquitetura que permita separar os eventos recebidos, classificar e identificar para quais dos eventos serão criados alertas que realmente necessitem de atenção das equipes de operação, evitando excesso de trabalho no volume de eventos das diversas fontes de informação.

134. A solução deverá manter o evento original para efeito de revisão ou atenuação dos efeitos.

135. A solução deverá possuir mecanismos para ver todos os eventos que estão vindo de fontes de monitoramento ou de outras fontes como *Traps SNMP* e *e-mail*.

136. A solução deverá permitir o mapeamento “de-para” dos campos do evento de origem para a base de eventos do sistema, permitindo padronizar diversos tipos de fontes de eventos.

137. A solução deverá permitir a criação de regras de eventos para gerar alertas. Cada regra de evento

deverá:

137.1. possuir informações sobre a regra: nome, fonte do evento, ordem da regra frente a todas as outras regras e descrição;

137.2. possuir filtro em que essa regra do evento será aplicada (condições que serão verificadas para que a regra seja aplicada ao evento);

137.3. ser capaz de indicar quais informações serão utilizadas para transformar o evento e compor o alerta.

137.4. possuir mecanismo que gerencie grandes quantidades de eventos e eventos intermitentes.

138. A solução deverá permitir copiar uma regra de evento existente, trazendo as informações da regra original.

139. A solução, por padrão, deverá associar um evento a um IC, porém deverá permitir ajustar a regra para sobrepor esse padrão para associar um evento a um alerta de um tipo de IC diferente.

140. A solução deverá permitir a configuração de deduplicação de eventos.

141. Quando um evento passar por uma regra de evento que deva gerar um alerta, este deverá ser criado. Cada alerta deverá possuir um número identificador único e um *workflow* específico para seu ciclo de vida.

142. As descobertas deverão ser executadas através dos protocolos dos componentes que serão mapeados. Ao menos as seguintes ações devem ser contempladas:

142.1. Criar relacionamentos *upstream* e *downstream* entre os componentes interdependentes;

142.2. Descobrir e mapear relacionamentos do tipo virtual-virtual e virtual-físico;

142.3. Descobrir e mapear relacionamentos em ambientes virtualizados instalados, como o *Vmware*;

142.4. Descobrir e mapear relacionamentos onde os componentes estão dentro de um único *host* virtual ou espalhados por vários *hosts* virtuais;

142.5. Descobrir e mapear todos os componentes e relacionamentos de TI que suportam um serviço ou aplicação, incluindo aplicativos, *middlewares*, servidores, *storage* e equipamentos de rede;

142.6. Descobrir os componentes de TI individualmente, bem como todas as conexões diretas entre componentes adjacentes;

142.7. Descobrir, documentar e mapear dependências de aplicações instaladas em *Docker* e *Kubernetes*, suportando as *APIs* dessas tecnologias;

142.8. Descobrir, documentar e mapear dependências de recursos utilizados pelo TRF1 nos serviços de nuvem *Azure* através das *APIs* do fornecedor.

143. A solução deverá disponibilizar filtros para cadastros manuais de componentes que devam ser ignorados nos processos de descoberta.

144. A solução deverá disponibilizar graficamente mapas com toda a topologia dos serviços identificados.

145. A solução deverá disponibilizar interface para cadastro manual de serviços, componentes e transações.

146. A solução deverá fornecer filtros para seleção das informações que serão coletadas durante as ações de descoberta.

147. A solução deverá fornecer modelos customizáveis para realização de descobertas, objetivando:

147.1. Gerar mapas atualizados com a identificação dos componentes e os relacionamentos que suportam os serviços;

147.2. Identificar graficamente nos mapas os componentes que impactam na qualidade e disponibilidade dos serviços;

147.3. Identificar portas de entrada e processos utilizados em servidores e que tenham relação com os serviços mapeados;

147.4. Identificar de forma proativa os componentes e relacionamentos que não fazem parte do serviço.

148. A solução deverá manter os mapas de serviços atualizados periodicamente, bem como as informações das aplicações e de todos os componentes de rede. O período de atualização deve ser customizável.

149. A solução deverá validar periodicamente as relações de dependência das aplicações com componentes de rede e de infraestrutura.

150. A solução deverá montar mapas de dependências e de topologia automaticamente a partir do cadastro de pontos de entrada como *URLs*, componentes, serviços e transações.

151. A solução deverá permitir a descoberta e obtenção de informações sobre *softwares* ou outros componentes não suportados nativamente através da customização e extensão de sensores.

152. A solução deverá permitir o mapeamento manual de componentes e serviços.

153. A solução deverá permitir o uso de etiquetas personalizadas para os componentes descobertos.

154. A solução deverá realizar a descoberta de forma híbrida, com ou sem agentes.

155. A solução deverá registrar as seguintes métricas para os relacionamentos entre todos os componentes descobertos e mapeados:

155.1. Registrar informações de *IP* e de máscaras de sub-rede associadas aos componentes descobertos e mapeados;

155.2. Usar aprendizagem de máquina para detectar automaticamente os componentes e detectar anomalias nos serviços mapeados.

156. A solução deverá permitir a visão centralizada da situação (desempenho e disponibilidade) dos serviços de negócios suportados pela área de TI.

157. A solução deverá oferecer gerenciamento de eventos abrangente que permita descobrir, analisar, correlacionar e resolver problemas em aplicativos e dispositivos a partir de uma única console.

158. A solução deverá oferecer integrações nativas com soluções de monitoramento de mercado para receber eventos e métricas.

159. A solução deverá oferecer recursos para monitorar os diferentes elementos da infraestrutura de TI, por exemplo: servidores, sistemas operacionais, *containers*, nuvem, *storage*, banco de dados, aplicativos e dispositivos de rede.

160. A solução deverá ser capaz de monitorar componentes de última geração, como *containers* etc.

161. A solução deverá oferecer suporte para criação de visões, *dashboards* e relatórios sem que os usuários necessitem de conhecimento de programação.

162. A solução deverá oferecer *dashboards* e relatórios acessíveis via navegadores *web*, com visibilidade de todos os elementos monitorados com diferentes perspectivas (serviço, infraestrutura etc.), além de oferecer relatórios e *dashboards* prontos para uso e permitir criar, exportar e compartilhar relatórios e painéis interativos com usuários dentro ou fora do mesmo ambiente.

163. A solução deverá permitir o agrupamento de dispositivos e/ou eventos, seja manualmente ou por meio de regras. Esses grupos serão usados na operação e administração da solução.

164. A solução deverá ser capaz de apresentar os serviços e aplicativos existentes, sua topologia e os incidentes e mudanças que os afetam.

165. A solução deverá possuir um portal de atendimento unificado, com suporte a *HTML5* e com controle de acesso granular e personalizado para cada usuário. A solução deverá permitir uma arquitetura híbrida, em que "coletores" possam ser colocados em pontos onde o acesso à *Internet* não seja permitido devido às políticas de segurança dos equipamentos monitorados, mas que possam ter um ponto local concentrado de onde enviar as informações para o "núcleo" da infraestrutura.

166. A solução deverá permitir a configuração de visualizações por eventos, dispositivos e grupos de entidades específicos para monitorar a situação da infraestrutura e responder a eventos críticos com mais rapidez.

167. A solução deverá permitir baixar, configurar e executar a sincronização de grupos e usuários de um *LDAP*, permitindo:

167.1. Realizar a autenticação e autorização de usuários, por meio de uma solução *Single Sign-On*, que ofereça definição de funções, perfis e acessos;

167.2. O monitoramento de sistemas operacionais por meio de implantação de agente ou remotamente (sem agente);

167.3. o suporte ao monitoramento, no mínimo, dos seguintes sistemas operacionais em servidores físicos e virtuais: *Microsoft Windows Server*, distribuições *Linux* do tipo servidor, *FreeBSD* e *VMWare ESXi*.

168. A solução deverá ser capaz de monitorar as mais variadas métricas de servidores físicos e virtuais, tais como consumo de *CPU*, de memória (física, *swap* etc.), disponibilidade de *ping*, espaço em disco e suas partições (discos físicos, lógicos e externos), paginação e uso de *swap*, uso e *status* da(s) interface(s) de rede, processos e serviços específicos, portas específicas (80, 8080, 21, 22 etc.), serviços *DNS* e *DHCP*, estatísticas e histórico de desempenho.

169. A solução deverá suportar o monitoramento dos aplicativos *Apache*, *Jboss Application*, *JavaServer Pages (JSPs)*, *Enterprise Java Beans (EJBs)*, *Microsoft Exchange*, servidores de *Internet* (incluindo *SSL*), *Apache TomCat*, *WildFly*, servidores *Java* genéricos, *MS Active Directory*, *URLs* (externos).

170. A solução deverá suportar o monitoramento dos seguintes ambientes virtuais: *VMware vSphere (datacenters, clusters, hosts, máquinas virtuais, pools de recursos, VMware vApps)*, *Microsoft System Center* (grupos de *hosts, clusters, hosts, máquinas virtuais*);

171. A solução deverá permitir realizar testes remotos com base em *SNMP*, *ICMP-ping*, porta e *DNS*.

172. A solução deverá suportar o monitoramento de máquinas virtuais do *Microsoft Azure*.

173. A solução deverá suportar o monitoramento dos seguintes contêineres:

173.1. *Kubernetes*;

173.2. *Docker (hosts Docker, containers Docker, swarm Docker)*.

174. A solução deverá oferecer suporte ao monitoramento de dispositivos de armazenamento *Huawei*, *Dell/EMC*, *VMware* e dispositivos de armazenamento puro (chassi, controladores, ventiladores, módulos de E/S, *NVRAMs*, discos físicos, portas, fontes de alimentação, prateleiras, sensores de temperatura, volumes etc.).

CHATBOT COGNITIVO

175. O *chatbot* deverá ser baseado em mecanismos de inteligência artificial e *machine learning* para que permita o atendimento em linguagem natural e sensível ao contexto do usuário.

176. Deverá permitir a busca automática do conhecimento, registro de incidentes e requisições, para usuários internos e externos.

177. O *chatbot* deverá ser omnichannel.

178. Deverá ser criado um aplicativo de acesso ao *chatbot* no *Microsoft Teams*.

179. No momento em que o usuário solicitar atendimento humano, o *chatbot* deverá:

179.1. mostrar o posicionamento na fila de atendimento e o tempo médio para atendimento;

179.2. registrar automaticamente chamado na solução, com todos os dados básicos de identificação do usuário, para início da contagem dos indicadores de *SLA (Service Level Agreement)* definidos na solução.

180. Para usuários externos, deverá ser disponibilizada uma interface no portal do CONTRATANTE na *Internet*.

181. Todas as funcionalidades deverão estar disponíveis no portal do CONTRATANTE por meio de *chatbot* para consumo dos usuários internos e externos do TRF1.

182. Os usuários externos que solicitarem atendimento humano deverão preencher um cadastro básico, de forma que consigam acessar a solução, acompanhar e interagir com suas solicitações posteriormente,

podendo acrescentar informações e anexos.

183. Após a conclusão do atendimento, deverá ser enviada a respectiva avaliação com os níveis de satisfação em forma de botões e uma caixa de texto com preenchimento opcional.
184. Todas as interações via *chat* que afetem os indicadores de *SLA* e o andamento dos chamados devem ser refletidos automaticamente na solução. Exemplos: tempo inicial de atendimento, parada de *SLA* quando o atendente questionar o usuário ou uma equipe técnica interna, retorno ao andamento do chamado quando houver resposta do usuário, avaliação de satisfação.
185. O *chatbot* deverá permitir o envio e o recebimento de anexos entre atendente e usuário.
186. O *chatbot* deverá integrar-se nativamente com serviços de processamento de linguagem natural (do inglês "*Natural Language Processing*" ou *NLP*) em Português (Brasil), para inteligência artificial.
187. O *chatbot* deverá possibilitar entrada de dados em formato de texto.
188. A solução deverá possuir capacidade de integrar de forma nativa o atendimento e as funcionalidades do *chatbot* com canais popularizados, tais como o *Whatsapp*, *Microsoft Teams* e integração com páginas *web*.
189. A solução/*chatbot* deverá possibilitar o consumo de *webservices* e *Application Programming Interfaces - APIs*, com a finalidade de integrá-los aos fluxos de conversação que vierem a ser configurados dentro da plataforma, independentemente da modalidade de atendimento (humana ou automatizada).
190. A solução/*chatbot* deverá disponibilizar código necessário para integrar o componente de conversação - popular "balão de *chat*" - em ambiente *web* próprio do CONTRATANTE, quando da utilização do canal de atendimento *web*.
191. A solução deverá possuir componente de conversação customizável, de modo que seja adaptado à identidade visual do CONTRATANTE.
192. O componente de conversação do lado do cliente deverá funcionar sem a necessidade de instalação de *plugins* e componentes adicionais.
193. Deverá ser fornecida interface de configuração de fluxos de conversação de forma gráfica (árvores de decisão ou fluxogramas) ou textual (listas encadeadas ou lista de frases de treinamento).
194. A solução deverá possibilitar, na configuração dos fluxos de conversação, a especificação de formas de atendimento distintas aos clientes, nas modalidades de atendimento humana ou automatizada (*chatbot*).
195. A solução deverá permitir *chat* assíncrono, ou seja, os agentes e usuários finais poderão participar de conversas de longa duração sem estarem *online* simultaneamente, podendo o agente entrar em contato proativamente com os usuários sempre que houver informações úteis para compartilhar, tais como alertas ou atualizações importantes.
196. O *chat* assíncrono deverá permitir indicadores de mensagens que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas quando estiveram fora da janela de bate-papo ou *offline*.
197. A solução deverá permitir que dados confidenciais sejam detectados e mascarados para que não sejam visualizados pelo agente ou solicitante. Exemplos: CPF, cartão de crédito etc.
198. A interface de conversação deverá oferecer aos usuários várias opções de gerenciamento da conversa, podendo interromper a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata.
199. A solução deverá permitir a configuração do *chatbot* em interface do portal de serviços e em aplicativos disponibilizados nas plataformas *Apple iOS* e *Google Android* ou, no caso de não haver aplicativos nas plataformas citadas, o acesso via navegador em dispositivos móveis com os sistemas operacionais *Apple iOS* e *Google Android* deverá ser responsivo.
200. A solução deverá possuir recurso de análise e relatório de agente virtual contendo painel de análise de conversação pré-configurado para ajudar a melhorar as interações do agente virtual.
201. A solução deverá possuir *APIs* de integração, *API REST* ou *SOAP* para o *chatbot*.
202. A solução deverá identificar e gerar automaticamente variável de contexto, indicando se o usuário

está em uma conversa *web* ou usando um dispositivo móvel, para fornecer experiências de conversação personalizadas e relevantes com base no dispositivo que está sendo utilizado.

203. A solução deverá permitir que os solicitantes abram requisições e consultem bases de conhecimento, utilizando agentes ativos (pessoas), agentes virtuais (*chatbots*) ou ambos, usando as interfaces de conversação.

204. A solução deverá permitir interação com o assistente virtual inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa (Brasil), como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.

205. **Acessibilidade/Usabilidade na Solução ESM/ITSM:** As páginas web exibidas pela solução ESM/ITSM deverão ser baseadas no padrão de acessibilidade/usabilidade WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) da W3C, devendo ser compatível, no mínimo, com o software leitor de tela Jaws (Job Access With Speech).

GRUPO 1

1. ITEM 1 - LICENÇA NOMEADA DE ATENDENTE

1.1. Trata-se de licença que permitirá aos usuários dos vários grupos resolvedores a tratarem as demandas registradas pelos usuários dos serviços de TI por meio do sistema.

1.2. Essa licença permite que o atendente coloque informações no chamado, adicione arquivos, acompanhamento dos chamados em todas as etapas, encaminha chamados para outras áreas, alteração de classificação de chamados, alteração de área de atendimento, alteração de prioridade de chamados e atualização dos status das demandas.

1.3. Atendente deve ter acesso completo ao sistema de registro de demandas e deve ser capaz de visualizar, atualizar e responder às demandas registradas.

1.4. Prover a capacidade de comunicação bidirecional eficaz com os usuários de serviços de TI e prover ferramentas de comunicação integradas para responder e esclarecer dúvidas sobre as demandas.

1.5. Deve possuir recursos para gerar relatórios sobre demandas atendidas, tempo de resposta, resoluções pendentes, entre outros.

1.6. Permitir configurações de nível de acesso de modo a proporcionar a personalização da interface conforme as necessidades específicas do atendente.

2. ITEM 2 - LICENÇA NOMEADA DE GESTOR

2.1. Trata-se de licença que permitirá a apreciação prévia de chamados para, em seguida, serem aprovados ou reprovados pelos servidores da área de gestão com prerrogativa para tal. Tais servidores não necessitam de licença que lhes permita o atendimento de demandas. Permitirá também a gestão de equipes, bem como o acesso a relatórios e visualização de *dashboards*.

3. ITEM 3 - LICENÇA NOMEADA DE GESTÃO DE PORTFÓLIO E PROJETO

3.1. Trata-se de licença que permitirá aos diretores da área de TIC e seus substitutos o acesso a recursos que permitem a gestão de portfólio e projeto.

3.2. Para fins de planejamento de projetos permitirá acesso às ferramentas que ajudam na criação de planos de projeto, alocação de recursos, definição de marcos e acompanhamento do progresso.

3.3. Para fins de gestão de portfólio proporcionará funcionalidades que permitam avaliar e priorizar os projetos em seu portfólio.

3.4. Fornecerá recursos que facilitam a colaboração entre membros da equipe, permitindo o compartilhamento de informações, comunicação eficaz e coordenação de esforços.

3.5. Permitirá a geração de relatórios e análise sobre desempenho dos projetos.

4. ITEM 4 - LICENÇA DE GESTÃO DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO - SERVIDORES

4.1. Trata-se de licença que permitirá a instalação de agentes de monitoramento nos equipamentos servidores que possuem alto grau de criticidade para o funcionamento dos serviços de TI necessários

ao negócio do Tribunal.

4.2. A licença deve conceder acesso a funcionalidades específicas da ferramenta, tais como identificação e inventário de ativos na rede, visualização de relacionamentos entre servidores, relatórios detalhados de configuração, automação de processos, entre outras capacidades e inclusive por meio de integração com outras ferramentas.

4.3. Capacidade de registrar informações detalhadas sobre cada Item de Configuração, incluindo características técnicas, relacionamentos com outros itens e histórico de alterações.

4.4. Geração de relatórios e análises sobre o estado dos Itens de Configuração.

5. ITEM 5 - LICENÇA DE GESTÃO DE EVENTOS E ALERTAS

5.1. Trata-se de licença para o tratamento dos eventos gerados pelo sistema a respeito da saúde dos equipamentos servidores monitorados, possibilitando maior agilidade na execução de ações preventivas ou corretivas. Essa licença é aplicada às máquinas servidoras para permitir o gerenciamento dos eventos e alertas gerados.

5.2. A solução deve permitir a geração de alertas proativos e notificações, alertas em tempo real, detecção de eventos, análise de impacto e priorização, automação de respostas e workflows e relatório e insights.

5.3. Deverá fornecer registros e históricos dos eventos e alertas.

6. ITEM 6 - LICENÇA DE GESTÃO DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO – ESTAÇÃO DE TRABALHO

6.1. Trata-se de licença que permitirá a instalação de agentes de monitoramento nas estações de trabalho da rede interna do Tribunal, possibilitando a melhoria da gestão do parque computacional.

6.2. A solução deve permitir registrar e identificar cada estação de trabalho como um Item de Configuração distinto, incluindo informações detalhadas, como especificações de hardware, software instalado, endereços IP, entre outros.

6.3. Implementação e aplicação de políticas de configuração padronizadas em todas as estações de trabalho para garantir conformidade e consistência.

6.4. Recursos para auditoria das configurações para garantir conformidade com políticas internas e regulamentações externas.

6.5. Integração com ferramentas de inventário de hardware/software e descoberta de ativos para manter informações atualizadas sobre as estações de trabalho.

6.5.1. Caso a solução não possua agente próprio nas situações previstas nos itens 6.1, 6.2, 6.3 e 6.4, deverá integrar-se com o *Microsoft System Center Configuration Manager*, sendo, nesse caso, desnecessárias a instalação do agente de monitoramento próprio da solução e a respectiva licença de utilização.

7. ITEM 7 – IMPLANTAÇÃO

A implantação da solução deverá contemplar todas as práticas elencadas no Edital e seus Anexos, em especial as práticas “GERENCIAMENTO DE PROJETOS, PORTFÓLIO E DEMANDAS” e “GERENCIAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS”, com os respectivos requisitos. Além disso, a solução deverá contemplar, na implantação, o *CHATBOT COGNITIVO* e o *SERVIÇO DE MENSAGERIA*, também abarcando todos os requisitos a eles relacionados.

Em relação a implantação das demais práticas exigidas, a solução deverá atender na implantação, além dos requisitos gerais para cada uma delas, as seguintes exigências:

7.1. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

7.1.1. A solução deverá permitir a avaliação do atendimento pelo usuário solicitante em forma de pesquisa de satisfação, com interface amigável através de ícones ou imagens que representam a satisfação do usuário. Os dados coletados da pesquisa devem alimentar os painéis gerenciais de avaliação dos serviços.

7.1.2. A solução deverá permitir a reabertura do chamado em caso de recusa da solução pelo usuário solicitante.

7.1.3. A solução deverá possibilitar o encaminhamento de chamado e abertura de subchamados e chamados relacionados.

7.1.4. A solução deverá permitir a vinculação de chamados relacionados de um mesmo usuário ou grupo solucionador ou serviço.

7.1.5. A solução deverá permitir a geração e cancelamento de não conformidades no chamado, em qualquer fase de seu ciclo de vida.

7.1.6. A solução deverá permitir encaminhar chamado a outro grupo solucionador ou para um analista específico dentro de outro grupo solucionador, mantendo sempre o número do chamado original como referência, sem criar novos números de chamados.

7.1.7. A solução deverá possibilitar a suspensão manual ou automática do tempo de atendimento de qualquer chamado.

7.1.8. A solução deverá possibilitar o pedido de informações ao usuário demandante.

7.1.9. A solução deverá permitir resolver um incidente, problema ou requisição de serviço usando um artigo existente na base de conhecimento, relacionando com o registro do incidente ou problema.

7.1.10. Permitir priorização de chamados com base, no mínimo, no impacto e urgência de atendimento.

7.2. GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

7.2.1. A solução deverá permitir a criação de diferentes visões do catálogo de serviços, incluindo, no mínimo, catálogo de negócio e catálogo técnico, incluindo a possibilidade de criação de serviços não TI.

7.2.2. A solução deverá permitir a criação de um catálogo de serviços personalizado com a identidade visual customizada de acordo com os padrões do CONTRATANTE.

7.2.3. A solução deverá permitir a personalização dos itens de catálogo de acordo com o perfil do usuário que acessar o catálogo de serviços, apresentando-lhes somente os itens de catálogos pertinentes às suas atividades e permissões.

7.2.4. A solução deverá permitir que, para cada serviço ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de criticidade para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.

7.2.5. A solução deverá permitir a atribuição de serviços a grupos solucionadores de forma manual e automática com base na categorização do registro.

7.2.6. A solução deverá possuir portal *web* personalizável para acesso ao catálogo de serviços sem a necessidade de codificação (*low code/codeless*).

7.2.7. O catálogo de serviços deverá ser personalizado e acessível via *web* e deverá possuir uma visão dos serviços disponíveis baseada em permissões de acesso/requisição dos usuários.

7.2.8. A solução deverá registrar todas as informações referentes ao serviço, como aquelas relacionadas à sua correta descrição e gerenciamento de níveis do serviço.

7.2.9. A solução deverá permitir a criação e configuração de catálogos de serviços comerciais e catálogos de serviços técnicos, sem a necessidade de codificação (*lowcode*), por usuários com as devidas permissões de acesso.

7.2.10. A solução deverá permitir que o mesmo serviço esteja disponível em mais de um lugar no catálogo.

7.2.11. A solução deverá permitir o gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços.

7.2.12. A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai-filho.

7.2.13. A solução deverá oferecer recursos para envio de mensagens, por *e-mail* ou por aplicativo móvel, de formulários de pesquisa de satisfação dos clientes (usuários finais, internos e externos).

7.2.14. A solução deverá permitir o envio de notificações por *e-mail*, *SMS*, *Microsoft Teams* e *WhatsApp*.

7.2.15. A solução deverá possuir recursos para a condução de enquetes ou pesquisas de satisfação.

7.2.16. Deverá possuir interface gráfica para o desenho da estrutura do catálogo de serviços em níveis e subníveis, sem a necessidade de usar qualquer tipo de linguagem de programação (*codeless* ou *lowcode*), de forma que não seja necessária a intervenção de um programador para manter o catálogo de serviços atualizado.

7.2.17. Deverá disponibilizar recursos que possibilitem a criação de múltiplas visibilidades do portal de autoatendimento, para segmentar diferentes perfis de usuário ou diferentes serviços, de diferentes departamentos.

7.2.18. A solução deverá permitir a criação e utilização de múltiplas matrizes de prioridade conforme a necessidade do Tribunal, contemplando, assim, contratos de prestação de serviços com características próprias.

7.3. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

7.3.1. A solução deverá contemplar mecanismos para criação, monitoração e medição de acordos de nível de serviço (ANS), acordos de nível operacional (ANO), contratos de apoio (CA) e registrar seus detalhes.

7.3.2. Os *dashboards* de monitoramento deverão permitir a inclusão de gráficos variados (barra, pizza, circulares etc.) de acordo com os tipos de indicadores a serem monitorados.

7.3.3. A solução deverá registrar e monitorar múltiplos níveis de escalonamento, tempos de resposta e resolução por acordo.

7.3.4. A solução deverá ser capaz de escalar eventos (incidentes/problemas/mudanças) que violem acordos ou chegarem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte, no mínimo, nos seguintes canais: *e-mail*, *Microsoft Teams*, *Whatsapp* e *chatbot*.

7.3.5. A solução deverá permitir a continuidade de medições de chamados reabertos.

7.3.6. A solução deverá permitir a criação e aplicação de indicadores baseados em perfil de usuário e criticidade de serviço.

7.3.7. A solução deverá permitir a integração da prática de Gerenciamento de Níveis de Serviço com as práticas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Requisição.

7.4. GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO

7.4.1. A solução deverá gerenciar todo o ciclo de vida da requisição, permitindo, no mínimo, classificação, reclassificação, priorização e repriorização.

7.4.2. A solução deverá permitir a abertura de subchamados, os quais possam ser direcionados para diferentes grupos solucionadores, devendo haver mecanismo de notificação ou alerta ao chamado principal sobre eventual conclusão ou mudança de status dos subchamados.

7.4.3. A solução deverá permitir a proposta e criação de procedimento de conhecimento a partir das informações geradas no atendimento do chamado para inclusão na base de conhecimento.

7.4.4. A solução deverá permitir que o solicitante abra uma requisição por ordem de terceiros, fazendo com que a requisição assuma automaticamente os níveis de serviço de atendimento aplicáveis ao terceiro.

7.4.5. A solução deverá permitir a visualização do histórico de atendimento na mesma tela do chamado.

7.4.6. A solução deverá permitir a definição de alertas com regras que viabilizem a emissão de avisos de registros de incidentes, problemas, mudanças, solicitações de serviço, tarefas e atividades de fluxos de trabalho que estejam próximos de limites de *SLA* estabelecidos.

7.4.7. A solução deverá manter histórico dos níveis mínimos de serviço para acompanhamento de desempenho dos serviços.

7.4.8. A solução deverá permitir definição de múltiplos *SLAs*.

7.4.9. A solução deverá permitir a configuração de contabilização de *SLA* apenas em horários definidos pelo CONTRATANTE.

7.4.10. A medição de prazos deverá ser insumo para a composição de indicadores gráficos de performance, exibidos em painéis do tipo *dashboard*.

7.4.11. A solução deverá permitir alertas às equipes técnicas e à gestão caso um evento exceda um número específico de atribuições e escalações.

7.4.12. A solução deverá permitir a criação de *SLAs (Service Level Agreements)*, *OLAs (Operational Level Agreements)* e *KPIs (Key Performance Indicators)*, definidos pelo administrador de uma forma não programática (*codeless* ou *lowcode*).

7.5. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

7.5.1. A solução deverá ser capaz de registrar, classificar, priorizar e diagnosticar os incidentes.

7.5.2. A solução deverá permitir a vinculação automática de incidentes a um grupo solucionador responsável pelo serviço afetado.

7.5.3. A solução deverá possibilitar a vinculação de incidente a artigo da base de conhecimento.

7.5.4. A solução deverá permitir que usuários com as devidas permissões de acesso abram um incidente em nome de terceiro, ajustando automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.

7.5.5. A solução deverá possuir mecanismos de escalonamento hierárquico e funcional dos incidentes, de acordo com critérios estabelecidos e registrados na ferramenta.

7.5.6. A solução deverá possuir mecanismos de vinculação de um ou mais incidentes a um registro de problema.

7.5.7. A solução deverá ser capaz de integrar-se com ferramentas de monitoramento para geração de alertas e registros de incidentes.

7.6. GESTÃO DO CONHECIMENTO

7.6.1. A solução deverá conter módulo de gerenciamento da base de conhecimento para assegurar a adoção das melhores práticas da gestão de conhecimento.

7.6.2. A solução deverá permitir a criação, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.

7.6.3. A solução deverá permitir o controle de acesso por perfil aos artigos de conhecimento.

7.6.4. A solução deverá permitir minimamente pesquisas através de palavras-chave ou frases inteiras.

7.6.5. A solução deverá possuir busca nativa por fontes de conhecimento internas e externas, bem como processamento de linguagem natural nas consultas.

7.6.6. A solução de base de conhecimento deverá permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre criação, validação, aceitação, publicação, atualização e desativação.

7.6.7. A solução deverá permitir o versionamento dos artigos da base de conhecimento.

7.6.8. A solução de base de conhecimento deverá criar um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura, mantendo o mesmo identificador para novas versões.

7.6.9. Ao ser criado novo artigo de conhecimento, a solução deverá permitir a inclusão de texto livre, tabelas, imagens, vídeos, anexos e referenciar outros artigos de conhecimento.

7.6.10. A solução deverá permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a

partir de registros de requisição, incidente, problema e mudança.

7.6.11. A solução deverá permitir a organização dos artigos, no mínimo, em dois níveis (categoria e subcategoria).

7.6.12. A solução deverá permitir a definição de perfis (criador, analista e publicador) de acordo com a localidade (Seccionais e TRF1).

7.7. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

7.7.1. A solução deverá garantir identificação única para o item de configuração (IC).

7.7.2. A solução deverá manter o histórico dos dados relacionados a cada IC durante toda permanência no *Configuration Management Database (CMDB)* para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências.

7.7.3. A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica de relacionamentos entre os recursos, exibindo tanto a relação de composição (IC-pai e seus ICs-filhos), quanto outros tipos (dependência, conexão etc.).

7.7.4. Dado um IC, a solução deverá possibilitar a identificação de todos os relacionamentos e eventos ligados a este como incidentes, problemas, mudanças, liberações, contratos de garantia, licenças disponíveis, *hardware*, *software* que estão ligados a esse IC (árvore horizontal e vertical).

7.7.5. A solução deverá possuir mecanismos para controlar o acesso ao *CMDB*, de acordo com o perfil. Exemplos: localidade, grupo, segurança.

7.7.6. A solução deverá permitir que sejam feitas *baselines* sempre que necessário para assegurar cópia da estrutura e todos os seus detalhes em caso de restauração devido a falhas ou mudanças.

7.7.7. A solução deverá permitir a exportação dos dados contidos no *CMDB* para manipulação externa, nos formatos csv ou xml.

7.7.8. A solução deverá notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos ICs.

7.7.9. A solução deverá possuir integração nativa com todos as práticas contempladas na plataforma.

7.7.10. A solução deverá possibilitar que os itens de configuração sejam agrupados e classificados (exemplo: categoria: *hardware*; subcategoria: impressora; tipo: *laser*).

7.7.11. A solução deverá permitir que se definam padrões de rotulação para nome/identificação do IC.

7.7.12. A solução deverá permitir definição do local e do responsável pelo IC.

7.7.13. A solução deverá permitir obter-se automaticamente do *CMDB* a lista de todos os ICs.

7.7.14. A solução deverá permitir a instalação, atualização e remoção de *software* nos itens de configuração, desde que a natureza do IC permita tais ações.

7.7.15. A solução deverá prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade de informações e agrupar os itens automaticamente.

7.7.16. A solução deverá fornecer console administrativa que, entre outras funcionalidades básicas, permita modificar o modelo de dados do *CMDB* quando tal alteração se fizer necessária, sendo essencial a análise conjunta da CONTRATADA e das equipes técnicas responsáveis do Tribunal, sobretudo se houver risco de comprometimento da integridade dos dados.

7.7.17. A solução deverá permitir a criação de atributos para cada tipo de IC.

7.7.18. A solução deverá permitir atualização de múltiplos ICs, a partir da mudança de um serviço ou outro IC relacionado.

7.7.19. A solução deverá permitir a visualização das mudanças relacionadas ao item de configuração em andamento, bem como as já finalizadas.

7.7.20. A solução deverá suportar a criação automática de relacionamento entre itens de configuração.

7.7.21. A solução deverá disponibilizar aplicação para cadastro de períodos de bloqueio (*blackout periods*), estabelecendo os ICs que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.

7.7.22. A solução deverá permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).

7.7.23. A solução deverá possuir funcionalidade que permita ao usuário do sistema expandir a visualização dos relacionamentos do *CMDB* no momento da análise do impacto na interface gráfica.

7.7.24. A solução deverá permitir o rastreamento/mapeamento dos ICs que impactam um determinado serviço.

7.7.25. A solução deverá permitir o rastreamento/mapeamento dos serviços que são impactados por um determinado IC.

7.7.26. A solução deverá permitir o agendamento de abertura de chamados automáticos para ICs com manutenção periódica programada.

7.7.27. A solução deverá realizar o rastreamento, coleta, auditoria e registro automático de itens de configuração presentes na infraestrutura.

7.7.28. A solução deverá dar suporte à auditoria automática dos dados dos ICs por meio da comparação entre as informações do *CMDB* e as obtidas pela ferramenta ou módulo de descoberta.

7.7.29. A solução deverá possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento e os atributos entre os ICs quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados.

7.7.30. A solução deverá permitir o controle de licenciamento de *software*, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada *software*.

7.7.31. A solução deverá permitir a análise de impacto dos ICs alterados.

7.8. GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI

7.8.1. A solução deverá conter módulo de descoberta de ativos que permita detectar, com e sem o uso de agentes, os itens de configuração do CONTRATANTE e relacionar cada serviço de TI aos itens de configuração que o compõem.

7.8.1.1. O módulo de descoberta de ativos deverá suportar redes no mínimo com o protocolo IPV4, com previsão de suporte também ao protocolo IPV6 para no mínimo Janeiro de 2026.

7.8.2. A solução deverá ser capaz de descobrir os itens de configuração do CONTRATANTE onde quer que estejam disponibilizados, em seus *datacenters* físicos, em nuvens privadas ou públicas, determinando a configuração e os dados de relacionamento entre os componentes descobertos, bem como entre os aplicativos e a infraestrutura que os suporta.

7.8.3. O módulo de descoberta de ativos deverá ser capaz de permitir a sincronização das informações dos itens de configuração com o *CMDB*, garantindo a sua integridade.

7.8.4. A solução deverá garantir identificação única para cada item de configuração.

7.8.5. A solução deverá descobrir *hosts* (físicos e virtuais), sendo capaz de administrar o seu estado de funcionamento de modo a parar/pausar/iniciar para realizar manutenção ou solucionar problemas.

7.8.6. A solução deverá suportar a descoberta de ativos com ou sem agente, fornecendo informações de configuração detalhadas.

- 7.8.7. A solução deverá suportar a descoberta de dispositivos de rede para sistemas operacionais *Windows, MacOS, Linux*, servidores, *laptops* e dispositivos de rede.
- 7.8.8. A solução deverá definir *softwares* pré-aprovados e se integrar à solução *ESM/ITSM* para a requisição de novas instalações.
- 7.8.9. A solução deverá permitir monitorar o uso de licenciamento de *software*, definindo políticas com base nos acordos de licenciamento de seus fornecedores e outros padrões regulatórios.
- 7.8.10. A solução deverá identificar os dispositivos que não aderirem às políticas de conformidade definidas.
- 7.8.11. A solução deverá possuir uma base única de gerenciamento de ativos e itens de configuração, podendo gerenciar tais itens independentemente da metodologia ou processo e que permita sua população de forma automatizada e manual.
- 7.8.12. A solução deverá prover a informação de configuração do serviço na linha do tempo, possibilitando a visualização das diferenças entre o período atual e a data selecionada.
- 7.8.13. A solução deverá permitir a fácil visualização no mapa do impacto causado por eventos e/ou problemas associados que lhe causam impacto, permitindo a rápida visualização dos ICs e seus relacionamentos em estrutura de árvore de serviço.
- 7.8.14. A solução deverá permitir inventariar e mapear serviços de negócio hospedados em nuvem privada, pública, híbrida ou em recursos locais.
- 7.8.15. A solução deverá permitir a configuração de informações de cada tipo de ativo, permitindo adicionar e remover campos de informações de gestão do ativo.
- 7.8.16. A solução deverá permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração.
- 7.8.17. A solução deverá permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos ICs para fins de auditoria.
- 7.8.18. A solução deverá implementar e seguir corretamente o fluxo de gerenciamento de configuração e ativos de serviço conforme prescrito nos processos/práticas da biblioteca *ITIL* e deverá permitir no mínimo:
- 7.8.18.1. Manter atualizadas as características da configuração de ativos;
 - 7.8.18.2. Manter atualizadas as características da configuração de componentes de ativos;
 - 7.8.18.3. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos com possibilidade de representação gráfica desses relacionamentos.
- 7.8.19. A representação gráfica do relacionamento entre ativos deverá permitir o detalhamento de informações, obtendo minúcias do ativo, seus relacionamentos, seus usuários ou seus componentes.
- 7.8.20. A solução deverá oferecer a capacidade de carga a partir de fontes externas e extração por outras aplicações de informações do *CMDB*, para população de dados e consultas.
- 7.8.21. A solução deverá permitir a criação manual de itens de configuração a partir de modelos pré-definidos (*templates*), para agilizar o preenchimento de informações e criação de relacionamentos entre ativos.
- 7.8.22. A solução deverá permitir a criação livre de itens de configuração, para o registro e controle de itens que não se aplicam sob um padrão.
- 7.8.23. A solução deverá permitir a criação manual de itens de configuração para aqueles tipos de ativos que não sejam eletronicamente inventariáveis.
- 7.8.24. A solução deverá permitir o complemento de informações de ativos que não puderem ser eletronicamente inventariados ou que não estiverem disponíveis.
- 7.8.25. A solução deverá permitir o cadastro de itens não técnicos, como mobiliário, equipamentos que não pertençam à TI, entre outros, sem prejuízo à capacidade de relacioná-

los com outros itens, técnicos ou não, para a representação gráfica dos relacionamentos.

7.8.26. A solução deverá permitir o gerenciamento de todo o ciclo de vida do ativo, de acordo com as definições dos processos/práticas *ITIL* ou conforme a necessidade.

7.8.27. A solução deverá criar e manter o mapa de serviço que apresenta os componentes de TI e suas dependências, com uma abordagem de cima para baixo (*top-down*), o qual incluirá tráfego de rede, descobertas e mapas de relacionamento entre os componentes, mesmo que dinâmicos, ou ambientes virtualizados. Esse mapeamento ficará continuamente monitorando as mudanças no ambiente para atualizar os mapas de serviços em tempo real, permitindo que se tenha uma fotografia em tempo real do impacto no serviço e se possa proativamente identificar problemas.

7.8.28. A solução deverá permitir 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 no registro do *Windows*.

7.9. GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES

7.9.1. A solução deverá prover mecanismo de gerenciamento de nível de serviço de fornecedores e permitir o controle do prazo de garantias contratuais.

7.9.2. A solução deverá possibilitar o cadastro e gerenciamento de fornecedores, subcontratados e ordens de serviço vinculadas a um contrato.

7.9.3. A solução deverá permitir identificar as datas de vencimento de contratos para que sejam disparados processos referentes às respectivas renovações.

7.10. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

7.10.1. A solução deverá permitir o registro de problema a partir de um incidente ou vinculação de um incidente a um incidente-pai, de forma que os próximos incidentes já estejam vinculados ao problema ou incidente-pai.

7.10.2. A solução deverá permitir a definição de prioridade em função do impacto e da severidade do problema.

7.10.3. A solução deverá permitir a associação automática com incidentes, mudanças, liberações e ICs relacionados.

7.10.4. A solução deverá possuir mecanismo de fechamento automático dos incidentes em aberto quando houver o fechamento do problema ao qual estejam vinculados.

7.10.5. A solução deverá permitir o acompanhamento gráfico e gerar notificações em relação ao andamento dos chamados de problema.

7.10.6. A solução deverá permitir alterar a classificação da severidade ou do impacto de um problema.

7.10.7. A solução deverá possibilitar o roteamento e a atribuição automática dos registros de problemas.

7.10.8. A solução deverá possibilitar o monitoramento e o acompanhamento dos problemas.

7.10.9. A solução deverá possibilitar a entrada de texto livre para registrar as descrições dos problemas e atividades de resolução.

7.10.10. A solução deverá permitir que cada problema possa ser tratado e acompanhado de várias tarefas, que poderão ser encaminhadas para vários grupos solucionadores.

7.11. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

7.11.1. A solução deverá permitir o registro e classificação das mudanças, atribuindo um identificador único para cada mudança criada e as eventuais tarefas existentes.

7.11.2. A solução deverá permitir a associação de uma mudança a um ou mais serviços ou

ICs.

7.11.3. A solução deverá suportar diferentes processos de mudança para diferentes tipos de mudanças, no mínimo, emergencial, padrão e normal, podendo-se criar e configurar outros tipos de mudança conforme a necessidade.

7.11.4. A solução deverá aceitar a entrada de texto livre, assim como utilizar códigos para classificação das requisições de mudança (RDMs), definindo categoria e prioridade.

7.11.5. A solução deverá realizar todas as modificações necessárias, controlando o nível de acesso para leitura, escrita e modificação das RDMs.

7.11.6. A solução deverá possibilitar a revisão das mudanças implementadas e o processo de aprovação.

7.11.7. A solução deverá permitir limitar o número de revisores ou aprovadores com base em regras de negócio.

7.11.8. A solução deverá possibilitar a configuração das janelas de mudanças (programação de períodos de mudanças).

7.11.9. A solução deverá permitir que o requisitante justifique a mudança solicitada em campo textual ou lista pré-definida.

7.11.10. A solução deverá permitir fechar requisições, incidentes, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada é implementada com sucesso.

7.11.11. A solução deverá facilitar a comunicação da mudança e de agendamentos ao *Service Desk* e grupos de analistas.

7.11.12. A solução deverá manter uma associação lógica entre erros conhecidos e mudanças.

7.11.13. A solução deverá possibilitar a definição de várias tarefas para uma mudança, atribuindo responsáveis e os respectivos prazos. As tarefas deverão ser controladas concorrente e sequencialmente, conforme a necessidade.

7.11.14. A solução deverá permitir obter-se automaticamente do *CMDB* a lista de todos os ICs afetados pela mudança.

7.11.15. A solução deverá permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas. Nesse caso, a solução deverá aprovar automaticamente a mudança e iniciar a próxima ação ou não possuir o estado de aprovação.

7.11.16. A solução deverá permitir aos usuários incluírem anexos nas requisições de mudanças.

7.11.17. A solução deverá registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.

7.12. GERENCIAMENTO DE PROJETOS, PORTFÓLIO E DEMANDAS

7.12.1. A solução deverá ser implantada atendendo a todos os requisitos gerais relativos a esta prática, bem como a integração com as demais práticas e funcionalidades que forem necessárias ao funcionamento adequado da ferramenta *ESM/ITSM*.

7.13. GERENCIAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS

7.13.1. A solução deverá ser implantada obedecendo todos os requisitos gerais relativos à prática de Gerenciamento de Eventos e Alertas, bem como a integração com as demais práticas e funcionalidades que forem necessárias ao funcionamento adequado da ferramenta *ESM/ITSM*, sobretudo no que diz respeito às relações diretas com o Gerenciamento de Configuração e o Gerenciamento de Ativos de TI.

7.14. CHATBOT COGNITIVO

7.14.1. A solução deverá ser implantada obedecendo todos os requisitos gerais relativos à funcionalidade de *Chatbot* Cognitivo, integrando-o a todas as práticas e funcionalidades que se fizerem necessárias, em especial ao serviço de mensageria *Whatsapp* e à Central de Serviços de TI.

7.15. SERVIÇO DE MENSAGERIA

7.15.1. A solução deverá ser implantada integrada com o serviço *Whatsapp*, de forma que os usuários possam receber mensagens a respeito do tratamento de suas demandas, bem como iniciar sessões de conversação com a Central de Serviços de TI do Tribunal após passarem pelo atendimento inicial via *chatbot* cognitivo, bem como a integração com as demais práticas e funcionalidades que forem necessárias ao funcionamento adequado da ferramenta *ESM/ITSM*.

8. ITEM 8 - MIGRAÇÃO E INTEGRAÇÃO

8.1. Deverá ser realizada a migração da totalidade do volume de itens seguintes pela CONTRATADA no momento da migração. Destaca-se que os quantitativos ora trazidos são meramente informativos, destinados à utilização para precificação e estimativa de esforços pela futura CONTRATADA, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.

8.1.1. Base de conhecimento:

8.1.1.1. Serão objeto de migração os artigos utilizados na atual ferramenta *ITSM* utilizada pelo Tribunal (*IBM Control Desk*) e, caso necessário, da ferramenta *Wiki*.

8.1.1.2. Todos os artigos deverão ser migrados com a manutenção de vínculos com outros artigos, eventuais *links* nos textos e títulos, anexos, bem como outros dados de cada artigo que sejam considerados relevantes pelo Tribunal.

8.1.2. Indicadores de nível de serviço:

8.1.2.1. Todos os indicadores dos contratos ativos na ferramenta *ITSM* utilizada pelo Tribunal deverão ser migrados para a solução;

8.1.2.2. Todos os KPIs (*Key Performance Indicators*) também serão objeto de migração para a nova solução.

8.1.2.2.1. Atualmente existem 306 KPIs em utilização na JF1:

KPIs (Key Performance Indicators) da JF1			
Contrato	Indicadores de desempenho utilizados pelo Tribunal Regional Federal da Primeira Região e Seccionais	Período considerado para o cálculo	Quantidade
Indicadores de desempenho utilizados pelo Tribunal Regional Federal da Primeira Região e Seccionais	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 Segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com Não Conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas no Prazo (ISP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de Solicitações não Atendidas no Prazo (QSNP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	10

TRF1 - Apoio à infraestrutura de TI	Quantidade de não conformidades no tratamento das solicitações (QCS)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de Falhas de Operação (QFO)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas no Prazo (ISP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de Solicitações não Atendidas no Prazo (QSP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de Indisponibilidades não Monitoradas (QIM)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	5
SJDF-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
	SJBA-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente
Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Recusadas (ISR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)		Mês corrente ou dia corrente	1

	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
SJMT-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	9
SJMT-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	9
SJMA-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1

	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
SJPA-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
	SJAM-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente
Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Recusadas (ISR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Quantidade de tickets que violaram cada indicador		Mês corrente ou dia corrente	11
		Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente

SJAP-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
	SJRR-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente
Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Recusadas (ISR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Quantidade de tickets que violaram cada indicador		Mês corrente ou dia corrente	11
	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1

SJAC-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
SJGO-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
SJRO-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 Segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com Não Conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas no Prazo (ISP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de Solicitações não Atendidas no Prazo (QSNP)	Mês corrente ou dia corrente	1

	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	10
SJTO-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
Total			306
<i>*Destaca-se que os quantitativos são meramente informativos, destinados à utilização pela futura CONTRATADA para precificação, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.</i>			

8.1.3. Contratos e acordos de nível de serviço;

8.1.3.1. Atualmente a JF1 possui os seguintes níveis de serviço configurados na ferramenta ITSM atual:

Acordos de nível de serviço vigentes na JF1				
ANS	Descrição	Aplica-se A	Classificação	Status
S1028	Atendimento - CSTI - SJAC	SR	950	ATIVO
S1022	Atendimento - CSTI - SJAM	SR	950	ATIVO
S1025	Atendimento - CSTI - SJAP	SR	950	ATIVO
S1018	Atendimento - CSTI - SJBA	SR	950	ATIVO
S1016	Atendimento - CSTI - SJDF	SR	950	ATIVO
S1017	Atendimento - CSTI - SJGO	SR	950	ATIVO
S1029	Atendimento - CSTI - SJMA	SR	950	ATIVO
S1019	Atendimento - CSTI - SJMG	SR	950	ATIVO
S1021	Atendimento - CSTI - SJMT	SR	950	ATIVO
S1020	Atendimento - CSTI - SJPA	SR	950	ATIVO
S1023	Atendimento - CSTI - SJPI	SR	950	ATIVO
S1027	Atendimento - CSTI - SJRR	SR	950	ATIVO
S1026	Atendimento - CSTI - SJTO	SR	950	ATIVO
S1050	Atendimento - CSTI - TRF1 - Eventos	SR	925	ATIVO
S1052	Atendimento - CSTI - TRF1 - POC	SR	925	ATIVO
S1051	Atualização da Base de Conhecimento - CSTI - TRF1	SR	900	ATIVO
S1014	Deploy Emergencial	SR	900	ATIVO
S1013	Deploy Extraordinário	SR	900	ATIVO
S1012	Deploy Ordinário	SR	900	ATIVO
S1043	IN - Atendimento - CSTI - SJAC	INCIDENT	950	ATIVO

S1037	IN - Atendimento - CSTI - SJAM	INCIDENT	950	ATIVO
S1040	IN - Atendimento - CSTI - SJAP	INCIDENT	950	ATIVO
S1033	IN - Atendimento - CSTI - SJBA	INCIDENT	950	ATIVO
S1031	IN - Atendimento - CSTI - SJDF	INCIDENT	950	ATIVO
S1032	IN - Atendimento - CSTI - SJGO	INCIDENT	950	ATIVO
S1044	IN - Atendimento - CSTI - SJMA	INCIDENT	950	ATIVO
S1034	IN - Atendimento - CSTI - SJMG	INCIDENT	950	ATIVO
S1036	IN - Atendimento - CSTI - SJMT	INCIDENT	950	ATIVO
S1035	IN - Atendimento - CSTI - SJPA	INCIDENT	950	ATIVO
S1038	IN - Atendimento - CSTI - SJPI	INCIDENT	950	ATIVO
S1039	IN - Atendimento - CSTI - SJRO	INCIDENT	950	ATIVO
S1042	IN - Atendimento - CSTI - SJRR	INCIDENT	950	ATIVO
S1041	IN - Atendimento - CSTI - SJTO	INCIDENT	950	ATIVO
S1030	IN - Atendimento - CSTI - TRF1	INCIDENT	925	ATIVO
S1056	Prioridade 1	INCIDENT	825	ATIVO
S1064	Prioridade 1	SR	825	ATIVO
S1065	Prioridade 1 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1070	Prioridade 1 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1081	Prioridade 1-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1086	Prioridade 1-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1076	Prioridade 1-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1059	Prioridade 2	SR	825	ATIVO
S1057	Prioridade 2	INCIDENT	825	ATIVO
S1071	Prioridade 2 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1066	Prioridade 2 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1082	Prioridade 2-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1087	Prioridade 2-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1077	Prioridade 2-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1058	Prioridade 3	SR	825	ATIVO
S1060	Prioridade 3	INCIDENT	825	ATIVO
S1072	Prioridade 3 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1061	Prioridade 3 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1083	Prioridade 3-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1088	Prioridade 3-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1078	Prioridade 3-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1068	Prioridade 4	INCIDENT	825	ATIVO
S1055	Prioridade 4	SR	825	ATIVO
S1062	Prioridade 4 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1073	Prioridade 4 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1084	Prioridade 4-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1089	Prioridade 4-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1079	Prioridade 4-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1054	Prioridade 5	SR	825	ATIVO
S1069	Prioridade 5	INCIDENT	825	ATIVO
S1063	Prioridade 5 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1074	Prioridade 5 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1085	Prioridade 5-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1090	Prioridade 5-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1080	Prioridade 5-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1003	Prioridade Alta 24x7	SR	1000	ATIVO
S1046	Prioridade Alta 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1005	Prioridade Baixa 24x7	SR	1000	ATIVO
S1048	Prioridade Baixa 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1002	Prioridade Muito Alta 24x7	SR	1000	ATIVO

S1045	Prioridade Muito Alta 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1006	Prioridade Muito Baixa 24x7	SR	1000	ATIVO
S1049	Prioridade Muito Baixa 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1047	Prioridade Média 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1004	Prioridade Média 24x7	SR	1000	ATIVO
Total				79
* Destaca-se que os quantitativos são meramente informativos, destinados à utilização pela futura CONTRATADA para precificação, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.				

8.1.4. Catálogos de serviços, que atualmente conta com *9.047 (nove mil e quarenta e sete) itens utilizados em toda a JF1.

**Destaca-se que os quantitativos são meramente informativos, destinados à utilização pela futura CONTRATADA para precificação, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.*

8.2. A solução deverá integrar-se com ferramentas de monitoração, viabilizando a abertura e fechamento de registros de chamados de forma automática, conforme estado de eventos e integrar-se com ferramentas de *Application Performance Management (APM)*.

8.3. A solução deverá permitir a coordenação de atividades de *backend* através da possibilidade de integração com múltiplas ferramentas e processos. Exemplos: gerenciamento de acesso para solicitações de acesso, sistemas de gerenciamento de portfólio para solicitações de projetos ou melhorias, sistemas externos à TI como ordens de serviço de manutenção e instalações prediais etc.

8.3.1. A solução deverá permitir a integração com as ferramentas Zabbix e Microsoft System Center Configuration Manager por meio de plugins ou webservices.

8.4. A solução deverá permitir a integração a redes de telefonia *PSTN (Public Switched Telephone Network)* e *VoIP*, possibilitando que o aplicativo de atendimento aos usuários ofereça suporte a chamadas telefônicas de entrada e saída (*inbound and outbound telephone calls*). Com a integração, deverá ser possível ao atendente:

- 8.4.1. Realizar chamadas para algum dos números telefônicos de contato de usuários clientes;
- 8.4.2. Receber chamada de qualquer terminal de telefonia convencional, celular ou *VoIP (SIP)*;
- 8.4.3. Transferir chamada para outro atendente dentro da solução;
- 8.4.4. Ativar ou desativar, na chamada, o modo mudo;
- 8.4.5. Definir se está disponível para contatos telefônicos ou não.

8.5. A solução deverá permitir, no mínimo, a integração com as seguintes fontes ou protocolos de identidades e diretórios:

- 8.5.1. *Microsoft Active Directory*;
- 8.5.2. Bancos de dados via *ODBC* ou *JDBC*;
- 8.5.3. *Open Lightweight Directory Access Protocol (Open LDAP)*.

8.6. A solução deverá suportar a integração com servidores de *e-mail* via protocolo *SMTP* e *IMAP*, tanto para leitura como para o envio de mensagens.

8.7. A solução deverá permitir o máximo de possibilidades de integração, tais como execução de comandos CLI, *scripts*, macros ou customização por lowcode, de forma que outras ferramentas ou sistemas do CONTRATANTE possam ser contemplados em necessidades de integração identificadas posteriormente.

8.8. A solução deverá integrar-se nativamente, no mínimo, às seguintes ferramentas e protocolos de comunicação e colaboração:

- 8.8.1. *Microsoft Teams*;
- 8.8.2. *SMS gateway*;
- 8.8.3. *Whatsapp for Business*.

8.9. Deverá ser possível a integração com sistemas de gerenciamento de chamados de terceiros com o fim de registrar chamados automaticamente, rastrear seus *status* e gerenciar o ciclo de vida.

8.10. Quanto às soluções criadas e mantidas pelo Tribunal, para as quais já há integrações com a atual solução *ITSM (IBM Control Desk)*, a CONTRATADA deverá atuar em conjunto com as equipes técnicas responsáveis no sentido de se efetuar a devida análise sobre as aplicações envolvidas e se definir a melhor estratégia para viabilizar as integrações necessárias.

8.11. A relação de sistemas/soluções a seguir terá prioridade no processo de integração.

8.11.1. Para o TRF1 e TRF3:

Sigla e Nome	Descrição	Objetivo da Integração	Plataforma	Tipo de Base de Dados
SICAM	Sistema de Aquisição e Controle de Material e Serviço, composto dos seguintes módulos: 1 - Compras e Licitações 2 - Almoxarifado 3 - Controle Patrimonial 4 - Contratos	Consultar dados referentes aos contratos e informações patrimoniais dos bens de TI.	<i>Forms e Reports</i> versão 6.0.8.27.0 ou superior <i>PL/SQL</i>	<i>OracleV11</i> ou superior
<i>MS-AD</i> ou <i>Microsoft 365</i>	<i>Microsoft Active Directory</i> ou <i>Microsoft AzureAD</i>	Autenticar usuários na solução por meio do <i>MS-AD</i> ou <i>Microsoft AzureAD</i> , integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem como consultas a outras informações e dados	Versão 2019 ou superior/versão nuvem da <i>Microsoft</i>	Interna ao <i>MS-AD</i> e <i>Microsoft AzureAD</i>
SARH	Sistema de Recursos Humanos	Consultar dados funcionais dos usuários da solução. Gerar chamados automáticos na solução para criação e desativação de usuários, perfis de acesso, entre outras necessidades	<i>Forms e Reports</i> versão 6.0.8.27.0 ou superior <i>PL/SQL</i>	<i>OracleV12</i> ou superior
SCCM	System Center Configuration Manager	Consultar dados referentes ao inventário do parque computacional	Versão 2012 ou superior	<i>SQLServer</i> 2012 ou superior
<i>Zabbix</i>	Serviço de Monitoração	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de solicitações.	Linguagem <i>PHP</i>	<i>MySql</i> /Outro banco de dados que venha a ser adotado no momento da integração
<i>Microsoft Exchange</i>	Serviço de mensageria	Tratar automaticamente <i>e-mails</i> recebidos e encaminhar <i>e-mails</i> .	Versão 2019 ou superior e Versão <i>Online</i>	Interna ao <i>Microsoft Exchange</i>
Balcão Virtual (<i>Microsoft</i>)	solução da <i>Microsoft</i> para atendimentos a usuários internos e externos por meio de fila espera	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, mudança de <i>status</i> , entre outras	Versão 1.0.4 ou superior	Interna ao Balcão Virtual

<i>Microsoft365</i>	solução da <i>Microsoft</i>	Autenticar usuários na solução por meio do <i>MicrosoftAzureAD</i> , integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem com consultas a outras informações e dados	-	-
<i>AsternicCallCenter</i>	Central telefônica utilizada pela Central de Serviços de TI do TRF1	Consulta de dados sobre ligações telefônicas, os quais são utilizados para o cálculo de indicadores de nível de serviço na ferramenta <i>ESM/ITSM</i>	-	<i>MySql 5.5</i> ou superior/ Outro banco de dados que venha a ser adotado no momento da integração
<i>RedMine</i>	solução <i>ALM</i>	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.	-	<i>MySql 5.5</i> ou superior/ <i>PostgreSQL 9.2</i> ou superior/Outro banco de dados que venha a ser adotado no momento da integração
e-Calendário	solução com eventos, feriados, suspensões de expediente e suspensões de prazo da Justiça Federal da Primeira Região	Integração entre o calendário oficial do Tribunal e o da ferramenta <i>ESM/ITSM</i>	2.10.5	<i>OracleV11</i> ou superior

8.11.2: Para o CJF:

Sigla e Nome	Descrição	Objetivo da Integração	Plataforma	Tipo de Base de Dados
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Automatizar ações entre as soluções, para abertura de chamados, entre outras ações.	PHP	Oracle
REDMINE	Solução ALM	Automatizar ações entre as soluções, como abertura, atualização e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.	-	MySQL
GIT	Gerenciador de repositório de software.	Automatizar ações entre as soluções, como abertura, atualização e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.	-	-
SERH	Sistema de Recursos Humanos	Consultar dados funcionais dos usuários da solução. Gerar chamados automáticos na solução para criação e desativação de usuários.	PHP	Oracle

AD	Microsoft Active Directory ou MicrosoftAzureAD	Autenticar usuários na solução por meio do MS-AD ou MicrosoftAzureAD, integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem como consultas a outras informações e dados	LDAP	<i>Interna ao MS-AD e MicrosoftAzureAD</i>
ASI-WEB	Sistema de Aquisição e Controle de Material e Serviço, composto dos seguintes módulos: Controle Patrimonial	Consultar dados referentes as informações patrimoniais dos bens de TI.	Java/Tomcat	Oracle
SCCM	System Center Configuration Manager	Consultar dados referentes ao inventário do parque computacional	-	-
ZABBIX	Serviço de Monitoração	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de solicitações.	PHP	MySQL
MICROSOFT EXCHANGE	Serviço de mensageria e calendario	Tratar automaticamente e-mails recebidos e encaminhar emails, integração com o calendario do CJF e da ferramenta ITSM	-	Interna ao MicrosoftExchange
MICROSOFT 365	MicrosoftAzureAD	Autenticar usuários na solução por meio do MicrosoftAzureAD, integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem com consultas a outras informações e dados	-	-
Call center	Central telefônica utilizada pelo SAC (Avaya)	Consulta de dados sobre ligações telefônicas, os quais são utilizados para o cálculo de indicadores de nível de serviço na ferramenta ITSM/ESM	Avaya AURA	-

8.11.3: Para o TRF5 (JFSE, JFAL, JFPE e JFRN):

Sigla e Nome	Descrição	Objetivo da Integração	Plataforma	Tipo de Base de Dados
--------------	-----------	------------------------	------------	-----------------------

MSM - Marval ITSM	Plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM - IT Service Management) que oferece soluções para ajudar as organizações a gerenciar eficientemente seus serviços de tecnologia da informação. Ele abrange uma ampla gama de recursos, como gerenciamento de incidentes, solicitações de serviço, problemas, mudanças e ativos de TI.	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações	<i>Windows Server 2016 ou superior , asp, Framework.NET 4.x ou superior</i>	<i>SQL Server 2016 ou posterior</i>
Lansweeper	Ferramenta de inventário de ativos e gerenciamento de rede projetada para auxiliar as organizações na descoberta, monitoramento e gerenciamento de ativos de TI em sua infraestrutura de rede.	Automatizar informações sobre descoberta de ativos, inventário de tecnologia .	Windows Server 2016 ou superior, Framework.NET 4.x ou superior	SQL Server 2016 ou posterior
<i>OTOBO</i> (Versão 10.0.12)	Solução <i>ALM</i>	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.	- WEB	Versão da base de dados (PostgreSQL 14.9)

9. ITEM 9 – PERSONALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO TÉCNICO

9.1. Objetivos

9.1.1. A personalização objetiva agregar à solução contratada novas funcionalidades, assim entendidas aquelas não previstas nos requisitos do Termo de Referência, bem como alterar funcionalidades existentes, podendo ser solicitada à CONTRATADA ainda durante o serviço de implantação.

9.1.2. A ocorrência de personalizações em paralelo com o serviço de implantação objetiva que necessidades do CONTRATANTE, surgidas após a publicação do Edital, possam ser atendidas pela CONTRATADA o quanto antes e com remuneração própria em virtude de não constarem nos requisitos iniciais do certame.

9.1.3. O assessoramento técnico objetiva auxiliar as equipes técnicas do Tribunal com orientação técnica no sentido de se atenderem demandas diversas que vierem a surgir, não contempladas nos requisitos iniciais, tais como outras integrações, novas melhorias e mais funcionalidades.

9.2. Reserva de horas

9.2.1. Durante os 12 (doze) meses do contrato, a CONTRATADA disponibilizará 2.500 (duas mil e quinhentas) horas para a execução das personalizações necessárias na solução, que serão utilizadas somente quando demandadas pelo CONTRATANTE.

9.2.2. Eventuais necessidades de assessoramento técnico em demandas que necessitem ser executadas pelas equipes técnicas do CONTRATANTE deverão ser atendidas por meio da

reserva de horas.

9.2.3. Não haverá obrigatoriedade de utilização de toda a reserva de horas previstas na contratação, uma vez que se trata de quantidade estimada.

9.3. Tipos de personalizações

As personalizações poderão ser funcionais e não funcionais:

9.3.1. Funcionais: abrangem inclusão, alteração e exclusão de funcionalidades da solução contratada;

9.3.2. Não funcionais: compreendem alterações relacionadas à usabilidade e correlatos.

9.4. Gerenciamento de personalizações

9.4.1. Caberá ao CONTRATANTE, juntamente com a CONTRATADA, avaliar, validar e consolidar as demandas a serem atendidas para, em seguida, registrar chamado para execução.

9.4.2. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE proposta por meio de Ordem de Serviço (OS), a ser homologada antes do início de sua execução.

9.4.3. No caso em que a demanda se mostrar tecnicamente inviável de ser atendida, a CONTRATADA registrará as razões de inviabilidade e retornará o chamado ao CONTRATANTE.

9.4.4. A OS deverá estar preenchida com descrição da manutenção, estimativa da dimensão da manutenção (em horas), demonstração da estimativa sobre os artefatos de caso de uso impactados e respectivas interfaces, estimativa do prazo de entrega, descrição dos impactos de implantação, relação de produtos a serem entregues, entre outros elementos da OS.

9.4.5. Caso o CONTRATANTE não concorde com a proposta apresentada, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizá-los em até 5(cinco) dias úteis.

9.4.6. O prazo para entrega de todos os produtos relacionados na OS será avaliado em relação à demanda específica e acordado entre as partes.

9.4.7. Estará autorizado o efetivo serviço de personalização, contando-se o prazo de entrega a partir da data de início definida na OS, apenas quando satisfeitas simultaneamente as seguintes condições:

9.4.7.1. Homologação da OS proposta pela CONTRATADA.

9.4.7.2. Existência, na execução contratual, de saldo orçamentário suficiente.

9.4.7.3. Compatibilidade do prazo de entrega proposto com a vigência do contrato.

9.4.8. No caso de o serviço não ficar autorizado, as atividades da CONTRATADA para elaboração da proposta registrada na OS não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso.

9.4.9. Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do número de horas que impliquem acréscimo no valor aprovado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário.

9.4.10. Ao final da implementação da personalização autorizada, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE da mudança planejada, incluindo os impactos na operação do negócio e, quando for o caso, na infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE.

9.4.11. O CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para homologar a versão disponibilizada/entregas realizadas, após comunicado de conclusão por parte da CONTRATADA.

9.4.12. Finalizada a implantação da personalização no ambiente de produção, o serviço será recebido de acordo com os seguintes critérios:

9.4.12.1. A CONTRATADA deverá registrar no documento OS o real

dimensionamento da manutenção realizada, com medidas baseadas nas efetivas funcionalidades entregues, que poderá resultar em quantidade de horas maior ou menor que a dimensão estimada antes de iniciar o serviço.

9.4.12.2. Em caso de divergências de contagem, não superadas por revisão conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevalecerá o entendimento do CONTRATANTE.

9.4.12.2.1. A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto no Edital.

9.4.12.2.2. O prazo para encaminhamento de solicitações de revisão pela CONTRATADA será de 3 (três) dias úteis, após o CONTRATANTE disponibilizar sua contagem no Termo de Homologação. Caso a CONTRATADA não se pronuncie nesse prazo, a contagem do CONTRATANTE será considerada aceita pela CONTRATADA.

9.4.13. O CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda por sua iniciativa durante qualquer das fases do serviço sob demanda, pagando à CONTRATADA o referente às atividades correspondentes às fases já executadas, acrescido do percentual da fase em que ocorrer o cancelamento.

10. ITEM 10 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE ATENDENTES

10.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

10.2. O treinamento para atendentes deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

10.2.1. Treinamentos: Grupo de atendentes - Turma: 2 (duas) - Carga horária por turma: 32 (trinta e duas) horas - Número máximo de participantes: 35 (trinta e cinco).

10.3. O treinamento para atendentes deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades da solução relacionadas ao referido papel para que as equipes técnicas e negociais do CONTRATANTE possam operar a solução com a maior efetividade possível.

10.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de atendente, incluindo (mas não se limitando a) apresentação da sistemática do atendimento (incluindo pessoas, processos e ferramentas necessárias à prestação dos serviços), extração de relatórios etc.

10.5. O treinamento para as duas turmas deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução.

10.6. Ao final do treinamento para cada turma, os participantes deverão estar aptos a:

10.6.1. Operarem de forma plena a solução, de modo a utilizarem os recursos existentes em cada funcionalidade, conforme práticas/processos implementados.

10.6.2. Exercerem o papel de multiplicadores no Tribunal, com a finalidade de repassarem a outros usuários da solução o conhecimento obtido.

10.7. O treinamento para as duas turmas deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

10.8. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

10.9. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

10.10. Ao final do treinamento, os servidores e colaboradores participantes efetuarão a avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.

- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

10.11. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

10.12. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

10.13. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

11. ITEM 11 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE GESTORES

11.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

11.2. O treinamento para gestores deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

11.2.1. Treinamentos: Grupo de Gestores - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 4 (quatro) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

11.3. O treinamento para gestores deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades da solução relacionadas ao referido papel, no sentido de que possam operar a solução com a maior efetividade possível.

11.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de gestor, incluindo (mas não se limitando a) o processo de aprovação de chamados, criação e execução de relatórios, acesso a *dashboards*, entre outras funcionalidades que o papel disponibilizar na solução.

11.5. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão estar aptos a operarem de forma plena a solução no tocante aos recursos disponíveis ao perfil de gestor, de forma a exercerem a multiplicação do conhecimento adquirido a outros usuários.

11.6. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

11.7. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

11.8. Após a conclusão dos treinamentos, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

11.9. Ao final do treinamento, os participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

11.10. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

11.11. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

11.12. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

12. ITEM 12 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE GESTÃO DE PORTFÓLIO E PROJETOS

12.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

12.2. O treinamento para gestores de portfólio e projetos deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

12.2.1. Treinamentos: Grupo de gestão de portfólio e projetos - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 8 (oito) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

12.3. O treinamento para gestores de portfólio e projetos deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades relacionadas ao referido papel, no sentido de que possam operar a solução com a maior efetividade possível.

12.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de gestor de portfólio e projetos, incluindo (mas não se limitando a) o tratamento e gerenciamento de demandas registradas na ferramenta e funcionalidades correlatas.

12.5. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão estar aptos a operarem de forma plena a solução no tocante aos recursos disponíveis ao perfil de gestor de portfólio e projetos, de forma a exercerem a multiplicação do conhecimento adquirido a outros usuários.

12.6. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

12.7. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

12.8. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

12.9. Ao final do treinamento, os participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

12.10. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

12.11. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

12.12. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

13. ITEM 13 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE GESTÃO DE EVENTOS E ALERTAS

13.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

13.2. O treinamento para o grupo de gestão de eventos e alertas deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

13.2.1. Treinamentos: Grupo de gestão de eventos e alertas - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 8 (oito) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

13.3. O treinamento para gestão de eventos e alertas deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades relacionadas à atividade, no sentido de que os participantes possam operar a solução com a maior efetividade possível.

13.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de gestor de eventos e alertas, incluindo (mas não se limitando a) todas as funcionalidades relacionadas às atividades de operação e gestão de eventos e alertas, conforme requisitos especificados.

13.5. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão estar aptos a operarem de forma plena a solução no tocante à gestão de eventos e alertas, de forma a exercerem a multiplicação do conhecimento adquirido a outros usuários.

13.6. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

13.7. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

13.8. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

13.9. Ao final do treinamento, os participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

13.10. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

13.11. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

13.12. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

14. ITEM 14 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE ADMINISTRAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO

14.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

14.2. O treinamento para o grupo de administração e personalização deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

14.2.1. Treinamentos: Grupo de administração e personalização - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 24 (vinte e quatro) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

14.3. Os alunos deverão ser instruídos quanto à utilização de todas as funcionalidades e recursos relacionados à administração, parametrização e suporte, abrangendo, com a devida profundidade, a criação de fluxos, relatórios e formulários, bem como quanto à alteração de telas, acesso ao(s) banco(s) de dados da solução por meio ferramentas de consulta disponíveis atualmente no mercado

ou por meio de aplicação específica disponibilizada pela CONTRATADA.

14.4. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão, no mínimo, estar aptos a:

14.4.1. Administrar e configurar a solução.

14.4.2. Criar, alterar e flexibilizar fluxos.

14.4.3. Construir e gerar relatórios dos mais variados tipos.

14.4.4. Parametrizar, atualizar e aplicar correções na solução, quando aplicável.

14.4.5. Efetuar ajustes de desempenho na solução, quando aplicável.

14.4.6. Personalizar e executar a manutenção da solução.

14.4.7. Desenvolver adaptações para integração com outras ferramentas e automações de processos.

14.4.8. Alterar e adaptar processos, bem como fazer a gestão dos dados da solução.

14.4.9. Conhecer as principais tabelas e seus relacionamentos no(s) banco(s) de dados da solução, bem como efetuar consultas e alterações em suas estruturas.

14.4.10. Exercer o papel de multiplicadores de conhecimento, objetivando o repasse do conteúdo a outros usuários.

14.5. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4h/aula diárias.

14.6. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

14.7. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

14.8. Ao final do treinamento, os servidores e colaboradores participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

14.9. Caso a média das notas atribuídas em cada critério de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

14.10. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

14.11. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

15. ITEM 15 – *WORKSHOP* PARA OS USUÁRIOS FINAIS

15.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

15.2. O *workshop* para os usuários finais da Justiça Federal da Primeira Região deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

15.2.1. Treinamentos: Workshop para usuários finais - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 2 (duas) horas - Número máximo de participantes: ilimitado.

15.3. O *workshop* para os usuários finais objetiva a instrução dos participantes quanto à utilização da solução, abrangendo autoatendimento, criação de solicitações de serviço pelos canais disponíveis (solução, interface *web*, *chatbot* e outros canais disponibilizados), navegação pelo catálogo de serviços, comunicação com as equipes de atendimento por meio da solução, acesso a artigos da base de conhecimento, consultas aos chamados abertos etc.

15.4. O *workshop* deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão, no mínimo, estar aptos a realizar solicitações de TI por todos os canais disponíveis, realizar consultas à base de conhecimento, verificar a situação de atendimento de suas solicitações, bem como atuarem como multiplicadores de conhecimento no Tribunal.

15.5. O *workshop* deverá ser realizado em dia útil a ser definido juntamente com o Contratante, entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas).

15.6. Após a realização do evento, deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA a gravação do conteúdo ministrado.

15.7. Ao final do evento, os servidores e colaboradores participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

15.8. Caso a média das notas atribuídas em cada critério de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o *workshop*, inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) *workshop*(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

15.9. A realização de novo(s) *workshop*(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

15.10. Um plano de apresentação do conteúdo deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA, o qual deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

16. ITEM 16 – PACOTE BÁSICO DE MENSAGERIA

16.1. A CONTRATADA deverá entregar a solução integrada com o serviço *Whatsapp*, de forma que os usuários possam receber mensagens a respeito do tratamento de suas demandas, bem como iniciar sessões de conversação com a Central de Serviços de TI do Tribunal após passarem pelo atendimento inicial via *chatbot* cognitivo.

16.2. O serviço de mensageria deverá contemplar, no mínimo:

16.2.1. Licenciamentos e subscrições da plataforma *broker* de serviços de comunicação e mensageria habilitados por *API*;

16.2.2. Registro e manutenção de conta(s) do *WhatsApp Business API*.

16.2.2.1. Posteriormente ao registro da(s) conta(s), a CONTRATADA deverá verificar junto ao *Whatsapp* a possibilidade de obtenção do selo de verificação.

16.2.3. Acesso à *API* para verificação automática do *status* do serviço de *broker*;

16.2.4. Volumetrias mensais e anuais cumulativas:

16.2.4.1. Serviço: Sessões de conversação *Whatsapp* iniciadas pelo usuário final - volumetria mensal máxima de mensagens/sessões: 2.000 (dois mil) e volumetria anual máxima de mensagens/sessões: 24.000 (vinte e quatro mil).

17. ITEM 17 – PACOTE BÁSICO DE MENSAGERIA

17.1. A CONTRATADA deverá entregar a solução integrada com o serviço *Whatsapp*, de forma que os usuários possam receber mensagens a respeito do tratamento de suas demandas, bem como iniciar sessões de conversação com a Central de Serviços de TI do Tribunal após passarem pelo atendimento inicial via *chatbot* cognitivo.

17.2. O serviço de mensageria deverá contemplar, no mínimo:

17.2.1. Licenciamentos e subscrições da plataforma broker de serviços de comunicação e mensageria habilitados por *API*;

17.2.2. Registro e manutenção de conta(s) verificada(s) do *WhatsApp Business API*;

17.2.3. Acesso à *API* para verificação automática do status do serviço de *broker*;

17.2.4. Volumetrias mensais e anuais cumulativas:

17.2.4.1. Serviço: Mensagens de notificação *Whatsapp* - volumetria mensal máxima de mensagens/sessões: 2.000 (dois mil) e volumetria anual máxima de mensagens/sessões: 24.000 (vinte e quatro mil).

GRUPO 2

18. ITEM 18 - LICENÇA CONCORRENTE DE ATENDENTE

18.1. Trata-se de licença que permitirá aos usuários dos vários grupos resolvidores da Justiça Federal da Primeira Região tratarem as demandas registradas pelos usuários dos serviços de TI por meio do sistema;

18.2. Cada licença concorrente (ou denominação similar) deverá atender simultaneamente, no mínimo, três usuários atendentes;

18.3. Caso a solução *ESM/ITSM*, por conta de características peculiares de construção, não possua licença concorrente com tal capacidade, deverão ser ofertadas tantas licenças concorrentes quantas forem necessárias até que se atenda o mínimo exigido no subitem anterior;

18.4. A solução *ESM/ITSM* não deverá impor número máximo de cadastro de usuários atendentes.

18.5. Essa licença permite que o atendente coloque informações no chamado, adicione arquivos, acompanhamento dos chamados em todas as etapas, encaminha chamados para outras áreas, alteração de classificação de chamados, alteração de área de atendimento, alteração de prioridade de chamados e atualização dos status das demandas.

18.6. Atendente deve ter acesso completo ao sistema de registro de demandas e deve ser capaz de visualizar, atualizar e responder às demandas registradas.

18.7. Prover a capacidade de comunicação bidirecional eficaz com os usuários de serviços de TI e prover ferramentas de comunicação integradas para responder e esclarecer dúvidas sobre as demandas.

18.8. Deve possuir recursos para gerar relatórios sobre demandas atendidas, tempo de resposta, resoluções pendentes, entre outros.

18.9. Permitir configurações de nível de acesso de modo a proporcionar a personalização da interface conforme as necessidades específicas do atendente.

19. ITEM 19 - LICENÇA CONCORRENTE DE GESTOR

19.1. Trata-se de licença que permitirá a apreciação prévia de chamados para, em seguida, serem aprovados ou reprovados pelos servidores da área de gestão com prerrogativa para tal. Tais servidores não necessitam de licença que lhes permita o atendimento de demandas. Permitirá também a gestão de equipes, bem como o acesso a relatórios e visualização de *dashboards*;

19.2. Cada licença concorrente (ou denominação similar) deverá atender simultaneamente, no mínimo, três usuários gestores;

19.3. Caso a solução *ESM/ITSM*, por conta de características peculiares de construção, não possua licença concorrente com tal capacidade, deverão ser ofertadas tantas licenças concorrentes quantas

forem necessárias até que se atenda o mínimo exigido no subitem anterior;

19.4. A solução *ESM/ITSM* não deverá impor número máximo de cadastro de usuários gestores.

20. ITEM 20 - LICENÇA CONCORRENTE DE GESTÃO DE PORTFÓLIO E PROJETO

20.1. Trata-se de licença que permitirá aos diretores da área de TIC ou seus substitutos o acesso a recursos de desenvolvimento, fornecimento e gestão de serviços de TI;

20.2. Cada licença concorrente (ou denominação similar) deverá atender simultaneamente, no mínimo, três usuários de gestão de portfólio e projeto;

20.3. Caso a solução *ESM/ITSM*, por conta de características peculiares de construção, não possua licença concorrente com tal capacidade, deverão ser ofertadas tantas licenças concorrentes quantas forem necessárias até que se atenda o mínimo exigido no subitem anterior;

20.4. A solução *ESM/ITSM* não deverá impor número máximo de cadastro de usuários de gestão de portfólio e projeto.

20.5. Para fins de planejamento de projetos permitirá acesso às ferramentas que ajudam na criação de planos de projeto, alocação de recursos, definição de marcos e acompanhamento do progresso.

20.6. Para fins de gestão de portfólio proporcionará funcionalidades que permitam avaliar e priorizar os projetos em seu portfólio.

20.7. Fornecerá recursos que facilitam a colaboração entre membros da equipe, permitindo o compartilhamento de informações, comunicação eficaz e coordenação de esforços.

20.8. Permitirá a geração de relatórios e análise sobre desempenho dos projetos.

21. ITEM 21 - LICENÇA DE GESTÃO DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO - SERVIDORES

21.1. Trata-se de licença que permitirá a instalação de agentes de monitoramento nos equipamentos servidores que possuem alto grau de criticidade para o funcionamento dos serviços de TI necessários ao negócio do Tribunal.

21.2. A licença deve conceder acesso a funcionalidades específicas da ferramenta, tais como identificação e inventário de ativos na rede, visualização de relacionamentos entre servidores, relatórios detalhados de configuração, automação de processos, entre outras capacidades e inclusive por meio de integração com outras ferramentas.

21.3. Capacidade de registrar informações detalhadas sobre cada Item de Configuração, incluindo características técnicas, relacionamentos com outros itens e histórico de alterações.

21.4. Geração de relatórios e análises sobre o estado dos Itens de Configuração.

22. ITEM 22 - LICENÇA DE GESTÃO DE EVENTOS E ALERTAS

22.1. Trata-se de licença para o tratamento dos eventos gerados pelo sistema a respeito da saúde dos equipamentos servidores monitorados, possibilitando maior agilidade na execução de ações preventivas ou corretivas. Essa licença é aplicada às máquinas servidoras para permitir o gerenciamento dos eventos e alertas gerados.

22.2. A solução deve permitir a geração de alertas proativos e notificações, alertas em tempo real, detecção de eventos, análise de impacto e priorização, automação de respostas e workflows e relatório e insights.

22.3. Deverá fornecer registros e históricos dos eventos e alertas.

23. ITEM 23 - LICENÇA DE GESTÃO DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO – ESTAÇÃO DE TRABALHO

23.1. Trata-se de licença que permitirá a instalação de agentes de monitoramento nas estações de trabalho da rede interna do Tribunal, possibilitando a melhoria da gestão do parque computacional.

23.2. A solução deve permitir registrar e identificar cada estação de trabalho como um Item de Configuração distinto, incluindo informações detalhadas, como especificações de hardware, software instalado, endereços IP, entre outros.

23.3. Implementação e aplicação de políticas de configuração padronizadas em todas as estações de

trabalho para garantir conformidade e consistência.

23.4. Recursos para auditoria das configurações para garantir conformidade com políticas internas e regulamentações externas.

23.5. Integração com ferramentas de inventário de hardware/software e descoberta de ativos para manter informações atualizadas sobre as estações de trabalho.

23.5.1. Caso a solução não possua agente próprio nas situações previstas nos itens 23.1, 23.2, 23.3 e 23.4, deverá integrar-se com o *Microsoft System Center Configuration Manager*, sendo, nesse caso, desnecessárias a instalação do agente de monitoramento próprio da solução e a respectiva licença de utilização.

24. ITEM 24 – IMPLANTAÇÃO

A implantação da solução deverá contemplar todas as práticas elencadas no Edital e seus Anexos, em especial as práticas “GERENCIAMENTO DE PROJETOS, PORTFÓLIO E DEMANDAS” e “GERENCIAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS”, com os respectivos requisitos. Além disso, a solução deverá também contemplar, na implantação, o *CHATBOT COGNITIVO* e o *SERVIÇO DE MENSAGERIA*, também abrangendo todos os requisitos a eles relacionados.

Em relação a implantação das demais práticas exigidas, a solução deverá atender na implantação, além dos requisitos gerais para cada uma delas, as seguintes exigências:

24.1. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

24.1.1. A solução deverá permitir a avaliação do atendimento pelo usuário solicitante em forma de pesquisa de satisfação, com interface amigável através de ícones ou imagens que representam a satisfação do usuário. Os dados coletados da pesquisa devem alimentar os painéis gerenciais de avaliação dos serviços.

24.1.2. A solução deverá permitir a reabertura do chamado em caso de recusa da solução pelo usuário solicitante.

24.1.3. A solução deverá possibilitar o encaminhamento de chamado e abertura de subchamados e chamados relacionados.

24.1.4. A solução deverá permitir a vinculação de chamados relacionados de um mesmo usuário ou grupo solucionador ou serviço.

24.1.5. A solução deverá permitir a geração e cancelamento de não conformidades no chamado, em qualquer fase de seu ciclo de vida.

24.1.6. A solução deverá permitir encaminhar chamado a outro grupo solucionador ou para um analista específico dentro de outro grupo solucionador, mantendo sempre o número do chamado original como referência, sem criar novos números de chamados.

24.1.7. A solução deverá possibilitar a suspensão manual ou automática do tempo de atendimento de qualquer chamado.

24.1.8. A solução deverá possibilitar o pedido de informações ao usuário demandante.

24.1.9. A solução deverá permitir resolver um incidente, problema ou requisição de serviço usando um artigo existente na base de conhecimento, relacionando com o registro do incidente ou problema.

24.1.10. Permitir priorização de chamados com base, no mínimo, no impacto e urgência de atendimento.

24.2. GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

24.2.1. A solução deverá permitir a criação de diferentes visões do catálogo de serviços, incluindo, no mínimo, catálogo de negócio e catálogo técnico, incluindo a possibilidade de criação de serviços não TI.

24.2.2. A solução deverá permitir a criação de um catálogo de serviços personalizado com a identidade visual customizada de acordo com os padrões do CONTRATANTE.

24.2.3. A solução deverá permitir a personalização dos itens de catálogo de acordo com o

perfil do usuário que acessar o catálogo de serviços, apresentando-lhes somente os itens de catálogos pertinentes às suas atividades e permissões.

24.2.4. A solução deverá permitir que, para cada serviço ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de criticidade para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.

24.2.5. A solução deverá permitir a atribuição de serviços a grupos solucionadores de forma manual e automática com base na categorização do registro.

24.2.6. A solução deverá possuir portal *web* personalizável para acesso ao catálogo de serviços.

24.2.7. O catálogo de serviços deverá ser personalizado e acessível via *web* e deverá possuir uma visão dos serviços disponíveis baseada em permissões de acesso/requisição dos usuários.

24.2.8. A solução deverá registrar todas as informações referentes ao serviço, como aquelas relacionadas à sua correta descrição e gerenciamento de níveis do serviço.

24.2.9. A solução deverá permitir a criação e configuração de catálogos de serviços negociais e catálogos de serviços técnicos, sem a necessidade de codificação (*lowcode*), por usuários com as devidas permissões de acesso.

24.2.10. A solução deverá permitir que o mesmo serviço esteja disponível em mais de um lugar no catálogo.

24.2.11. A solução deverá permitir o gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços.

24.2.12. A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai-filho.

24.2.13. A solução deverá oferecer recursos para envio de mensagens, por *e-mail* ou por aplicativo móvel, de formulários de pesquisa de satisfação dos clientes (usuários finais, internos e externos).

24.2.14. A solução deverá permitir o envio de notificações por *e-mail*, *SMS*, *Microsoft Teams* e *WhatsApp*.

24.2.15. A solução deverá possuir recursos para a condução de enquetes ou pesquisas de satisfação.

24.2.16. Deverá possuir interface gráfica para o desenho da estrutura do catálogo de serviços em níveis e subníveis, sem a necessidade de usar qualquer tipo de linguagem de programação (*codeless* ou *lowcode*), de forma que não seja necessária a intervenção de um programador para manter o catálogo de serviços atualizado.

24.2.17. Deverá disponibilizar recursos que possibilitem a criação de múltiplas visibilidades do portal de autoatendimento, para segmentar diferentes perfis de usuário ou diferentes serviços, de diferentes departamentos.

24.2.18. A solução deverá permitir a criação e utilização de múltiplas matrizes de prioridade conforme a necessidade do Tribunal, contemplando, assim, contratos de prestação de serviços com características próprias.

24.3. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

24.3.1. A solução deverá contemplar mecanismos para criação, monitoração e medição de acordos de nível de serviço (ANS), acordos de nível operacional (ANO), contratos de apoio (CA) e registrar seus detalhes.

24.3.2. Os *dashboards* de monitoramento deverão permitir a inclusão de gráficos variados (barra, pizza, circulares etc.) de acordo com os tipos de indicadores a serem monitorados.

24.3.3. A solução deverá registrar e monitorar múltiplos níveis de escalonamento, tempos de resposta e resolução por acordo.

24.3.4. A solução deverá ser capaz de escalar eventos (incidentes/problemas/mudanças) que violem acordos ou chegarem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte, no mínimo, nos seguintes canais: *e-mail*, *Microsoft Teams*,

Whatsapp e chatbot.

24.3.5. A solução deverá permitir a continuidade de medições de chamados reabertos.

24.3.6. A solução deverá permitir a criação e aplicação de indicadores baseados em perfil de usuário e criticidade de serviço.

24.3.7. A solução deverá permitir a integração da prática de Gerenciamento de Níveis de Serviço com as práticas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Requisição.

24.4. GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO

24.4.1. A solução deverá gerenciar todo o ciclo de vida da requisição, permitindo, no mínimo, classificação, reclassificação, priorização e repriorização.

24.4.2. A solução deverá permitir a abertura de subchamados, os quais possam ser direcionados para diferentes grupos solucionadores, devendo haver mecanismo de notificação ou alerta ao chamado principal sobre eventual conclusão ou mudança de status dos subchamados.

24.4.3. A solução deverá permitir a proposta e criação de procedimento de conhecimento a partir das informações geradas no atendimento do chamado para inclusão na base de conhecimento.

24.4.4. A solução deverá permitir que o solicitante abra uma requisição por ordem de terceiros, fazendo com que a requisição assuma automaticamente os níveis de serviço de atendimento aplicáveis ao terceiro.

24.4.5. A solução deverá permitir a visualização do histórico de atendimento na mesma tela do chamado.

24.4.6. A solução deverá permitir a definição de alertas com regras que viabilizem a emissão de avisos de registros de incidentes, problemas, mudanças, solicitações de serviço, tarefas e atividades de fluxos de trabalho que estejam próximos de limites de *SLA* estabelecidos.

24.4.7. A solução deverá manter histórico dos níveis mínimos de serviço para acompanhamento de desempenho dos serviços.

24.4.8. A solução deverá permitir definição de múltiplos *SLAs*.

24.4.9. A solução deverá permitir a configuração de contabilização de *SLA* apenas em horários definidos pelo CONTRATANTE.

24.4.10. A medição de prazos deverá ser insumo para a composição de indicadores gráficos de performance, exibidos em painéis do tipo *dashboard*.

24.4.11. A solução deverá permitir alertas às equipes técnicas e à gestão caso um evento exceda um número específico de atribuições e escalações.

24.4.12. A solução deverá permitir a criação de *SLAs* (*Service Level Agreements*), *OLAs* (*Operational Level Agreements*) e *KPIs* (*Key Performance Indicators*), definidos pelo administrador de uma forma não programática (*codeless* ou *lowcode*).

24.5. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

24.5.1. A solução deverá ser capaz de registrar, classificar, priorizar e diagnosticar os incidentes.

24.5.2. A solução deverá permitir a vinculação automática de incidentes a um grupo solucionador responsável pelo serviço afetado.

24.5.3. A solução deverá possibilitar a vinculação de incidente a artigo da base de conhecimento.

24.5.4. A solução deverá permitir que usuários com as devidas permissões de acesso abram um incidente em nome de terceiro, ajustando automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.

24.5.5. A solução deverá possuir mecanismos de escalonamento hierárquico e funcional dos

incidentes, de acordo com critérios estabelecidos e registrados na ferramenta.

24.5.6. A solução deverá possuir mecanismos de vinculação de um ou mais incidentes a um registro de problema.

24.5.7. A solução deverá ser capaz de integrar-se com ferramentas de monitoramento para geração de alertas e registros de incidentes.

24.6. GESTÃO DO CONHECIMENTO

24.6.1. A solução deverá conter módulo de gerenciamento da base de conhecimento para assegurar a adoção das melhores práticas da gestão de conhecimento.

24.6.2. A solução deverá permitir a criação, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.

24.6.3. A solução deverá permitir o controle de acesso por perfil aos artigos de conhecimento.

24.6.4. A solução deverá permitir minimamente pesquisas através de palavras-chave ou frases inteiras.

24.6.5. A solução deverá possuir busca nativa por fontes de conhecimento internas e externas, bem como processamento de linguagem natural nas consultas.

24.6.6. A solução de base de conhecimento deverá permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre criação, validação, aceitação, publicação, atualização e desativação.

24.6.7. A solução deverá permitir o versionamento dos artigos da base de conhecimento.

24.6.8. A solução de base de conhecimento deverá criar um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura, mantendo o mesmo identificador para novas versões.

24.6.9. Ao ser criado novo artigo de conhecimento, a solução deverá permitir a inclusão de texto livre, tabelas, imagens, vídeos, anexos e referenciar outros artigos de conhecimento.

24.6.10. A solução deverá permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de requisição, incidente, problema e mudança.

24.6.11. A solução deverá permitir a organização dos artigos, no mínimo, em dois níveis (categoria e subcategoria).

24.6.12. A solução deverá permitir a definição de perfis (criador, analista e publicador) de acordo com a localidade (Seccionais e TRF1).

24.7. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

24.7.1. A solução deverá garantir identificação única para o item de configuração (IC).

24.7.2. A solução deverá manter o histórico dos dados relacionados a cada IC durante toda permanência no *Configuration Management Database (CMDB)* para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências.

24.7.3. A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica de relacionamentos entre os recursos, exibindo tanto a relação de composição (IC-pai e seus ICs-filhos), quanto outros tipos (dependência, conexão etc.).

24.7.4. Dado um IC, a solução deverá possibilitar a identificação de todos os relacionamentos e eventos ligados a este como incidentes, problemas, mudanças, liberações, contratos de garantia, licenças disponíveis, *hardware*, *software* que estão ligados a esse IC (árvore horizontal e vertical).

24.7.5. A solução deverá possuir mecanismos para controlar o acesso ao *CMDB*, de acordo com o perfil. Exemplos: localidade, grupo, segurança.

24.7.6. A solução deverá permitir que sejam feitas *baselines* sempre que necessário para assegurar cópia da estrutura e todos os seus detalhes em caso de restauração devido a falhas ou mudanças.

24.7.7. A solução deverá permitir a exportação dos dados contidos no *CMDB* para

manipulação externa, nos formatos csv ou xml.

24.7.8. A solução deverá notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos ICs.

24.7.9. A solução deverá possuir integração nativa com todos as práticas contempladas na plataforma.

24.7.10. A solução deverá possibilitar que os itens de configuração sejam agrupados e classificados (exemplo: categoria: *hardware*; subcategoria: impressora; tipo: *laser*).

24.7.11. A solução deverá permitir que se definam padrões de rotulação para nome/identificação do IC.

24.7.12. A solução deverá permitir definição do local e do responsável pelo IC.

24.7.13. A solução deverá permitir obter-se automaticamente do *CMDB* a lista de todos os ICs.

24.7.14. A solução deverá permitir a instalação, atualização e remoção de *software* nos itens de configuração, desde que a natureza do IC permita tais ações.

24.7.15. A solução deverá prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade de informações e agrupar os itens automaticamente.

24.7.16. A solução deverá fornecer console administrativa que, entre outras funcionalidades básicas, permita modificar o modelo de dados do *CMDB* quando tal alteração se fizer necessária, sendo essencial a análise conjunta da CONTRATADA e das equipes técnicas responsáveis do Tribunal, sobretudo se houver risco de comprometimento da integridade dos dados.

24.7.17. A solução deverá permitir a criação de atributos para cada tipo de IC.

24.7.18. A solução deverá permitir atualização de múltiplos ICs, a partir da mudança de um serviço ou outro IC relacionado.

24.7.19. A solução deverá permitir a visualização das mudanças relacionadas ao item de configuração em andamento, bem como as já finalizadas.

24.7.20. A solução deverá suportar a criação automática de relacionamento entre itens de configuração.

24.7.21. A solução deverá disponibilizar aplicação para cadastro de períodos de bloqueio (*blackout periods*), estabelecendo os ICs que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.

24.7.22. A solução deverá permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).

24.7.23. A solução deverá possuir funcionalidade que permita ao usuário do sistema expandir a visualização dos relacionamentos do *CMDB* no momento da análise do impacto na interface gráfica.

24.7.24. A solução deverá permitir o rastreamento/mapeamento dos ICs que impactam um determinado serviço.

24.7.25. A solução deverá permitir o rastreamento/mapeamento dos serviços que são impactados por um determinado IC.

24.7.26. A solução deverá permitir o agendamento de abertura de chamados automáticos para ICs com manutenção periódica programada.

24.7.27. A solução deverá realizar o rastreamento, coleta, auditoria e registro automático de itens de configuração presentes na infraestrutura.

24.7.28. A solução deverá dar suporte à auditoria automática dos dados dos ICs por meio da comparação entre as informações do *CMDB* e as obtidas pela ferramenta ou módulo de

descoberta.

24.7.29. A solução deverá possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento e os atributos entre os ICs quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados.

24.7.30. A solução deverá permitir o controle de licenciamento de *software*, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada *software*.

24.7.31. A solução deverá permitir a análise de impacto dos ICs alterados.

24.8. GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI

24.8.1. A solução deverá conter módulo de descoberta de ativos que permita detectar, sem a necessidade de instalação de agentes, os itens de configuração do CONTRATANTE e relacionar cada serviço de TI aos itens de configuração que o compõem.

24.8.1.O módulo de descoberta de ativos deverá suportar redes no mínimo com o protocolo IPV4, com previsão de suporte também ao protocolo IPV6 para no mínimo Janeiro de 2026.

24.8.2. A solução deverá ser capaz de descobrir os itens de configuração do CONTRATANTE onde quer que estejam disponibilizados, em seus *datacenters* físicos, em nuvens privadas ou públicas, determinando a configuração e os dados de relacionamento entre os componentes descobertos, bem como entre os aplicativos e a infraestrutura que os suporta.

24.8.3. O módulo de descoberta de ativos deverá ser capaz de permitir a sincronização das informações dos itens de configuração com o *CMDB*, garantindo a sua integridade.

24.8.4. A solução deverá garantir identificação única para cada item de configuração.

24.8.5. A solução deverá descobrir *hosts* (físicos e virtuais), sendo capaz de administrar o seu estado de funcionamento de modo a parar/pausar/iniciar para realizar manutenção ou solucionar problemas.

24.8.6. A solução deverá suportar a descoberta de ativos com ou sem agente, fornecendo informações de configuração detalhadas.

24.8.7. A solução deverá suportar a descoberta de dispositivos de rede para sistemas operacionais *Windows, MacOS, Linux, servidores, laptops* e dispositivos de rede.

24.8.8. A solução deverá definir *softwares* pré-aprovados e se integrar à solução *ESM/ITSM* para a requisição de novas instalações.

24.8.9. A solução deverá permitir monitorar o uso de licenciamento de *software*, definindo políticas com base nos acordos de licenciamento de seus fornecedores e outros padrões regulatórios.

24.8.10. A solução deverá identificar os dispositivos que não aderirem às políticas de conformidade definidas.

24.8.11. A solução deverá possuir uma base única de gerenciamento de ativos e itens de configuração, podendo gerenciar tais itens independentemente da metodologia ou processo e que permita sua população de forma automatizada e manual.

24.8.12. A solução deverá prover a informação de configuração do serviço na linha do tempo, possibilitando a visualização das diferenças entre o período atual e a data selecionada.

24.8.13. A solução deverá permitir a fácil visualização no mapa do impacto causado por eventos e/ou problemas associados que lhe causam impacto, permitindo a rápida visualização dos ICs e seus relacionamentos em estrutura de árvore de serviço.

24.8.14. A solução deverá permitir inventariar e mapear serviços de negócio hospedados em nuvem privada, pública, híbrida ou em recursos locais.

24.8.15. A solução deverá permitir a configuração de informações de cada tipo de ativo, permitindo adicionar e remover campos de informações de gestão do ativo.

24.8.16. A solução deverá permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração.

24.8.17. A solução deverá permitir o armazenamento do histórico de mudanças dos ICs para fins de auditoria.

24.8.18. A solução deverá implementar e seguir corretamente o fluxo de gerenciamento de configuração e ativos de serviço conforme prescrito nos processos/práticas da biblioteca *ITIL* e deverá permitir no mínimo:

24.8.18.1. Manter atualizadas as características da configuração de ativos;

24.8.18.2. Manter atualizadas as características da configuração de componentes de ativos;

24.8.18.3. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos com possibilidade de representação gráfica desses relacionamentos.

24.8.19. A representação gráfica do relacionamento entre ativos deverá permitir o detalhamento de informações, obtendo minúcias do ativo, seus relacionamentos, seus usuários ou seus componentes.

24.8.20. A solução deverá oferecer a capacidade de carga a partir de fontes externas e extração por outras aplicações de informações do *CMDB*, para população de dados e consultas.

24.8.21. A solução deverá permitir a criação manual de itens de configuração a partir de modelos pré-definidos (*templates*), para agilizar o preenchimento de informações e criação de relacionamentos entre ativos.

24.8.22. A solução deverá permitir a criação livre de itens de configuração, para o registro e controle de itens que não se aplicam sob um padrão.

24.8.23. A solução deverá permitir a criação manual de itens de configuração para aqueles tipos de ativos que não sejam eletronicamente inventariáveis.

24.8.24. A solução deverá permitir o complemento de informações de ativos que não puderem ser eletronicamente inventariados ou que não estiverem disponíveis.

24.8.25. A solução deverá permitir o cadastro de itens não técnicos, como mobiliário, equipamentos que não pertençam à TI, entre outros, sem prejuízo à capacidade de relacioná-los com outros itens, técnicos ou não, para a representação gráfica dos relacionamentos.

24.8.26. A solução deverá permitir o gerenciamento de todo o ciclo de vida do ativo, de acordo com as definições dos processos/práticas *ITIL* ou conforme a necessidade.

24.8.27. A solução deverá criar e manter o mapa de serviço que apresenta os componentes de TI e suas dependências, com uma abordagem de cima para baixo (*top-down*), o qual incluirá tráfego de rede, descobertas e mapas de relacionamento entre os componentes, mesmo que dinâmicos, ou ambientes virtualizados. Esse mapeamento ficará continuamente monitorando as mudanças no ambiente para atualizar os mapas de serviços em tempo real, permitindo que se tenha uma fotografia em tempo real do impacto no serviço e se possa proativamente identificar problemas.

24.8.28. A solução deverá permitir 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 no registro do *Windows*.

24.9. GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES

24.9.1. A solução deverá prover mecanismo de gerenciamento de nível de serviço de fornecedores e permitir o controle do prazo de garantias contratuais.

24.9.2. A solução deverá possibilitar o cadastro e gerenciamento de fornecedores, subcontratados e ordens de serviço vinculadas a um contrato.

24.9.3. A solução deverá permitir identificar as datas de vencimento de contratos para que sejam disparados processos referentes às respectivas renovações.

24.10. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

24.10.1. A solução deverá permitir o registro de problema a partir de um incidente ou vinculação de um incidente a um incidente-pai, de forma que os próximos incidentes já estejam vinculados ao problema ou incidente-pai.

24.10.2. A solução deverá permitir a definição de prioridade em função do impacto e da severidade do problema.

24.10.3. A solução deverá permitir a associação automática com incidentes, mudanças, liberações e ICs relacionados.

24.10.4. A solução deverá possuir mecanismo de fechamento automático dos incidentes em aberto, quando houver o fechamento do problema ao qual estejam vinculados.

24.10.5. A solução deverá permitir o acompanhamento gráfico e gerar notificações em relação ao andamento dos chamados de problema.

24.10.6. A solução deverá permitir alterar a classificação da severidade ou do impacto de um problema.

24.10.7. A solução deverá possibilitar o roteamento e a atribuição automática dos registros de problemas.

24.10.8. A solução deverá possibilitar o monitoramento e o acompanhamento dos problemas.

24.10.9. A solução deverá possibilitar a entrada de texto livre para registrar as descrições dos problemas e atividades de resolução.

24.10.10. A solução deverá permitir que cada problema possa ser tratado e acompanhado de várias tarefas, que poderão ser encaminhadas para vários grupos solucionadores.

24.11. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

24.11.1. A solução deverá permitir o registro e classificação das mudanças, atribuindo um identificador único para cada mudança criada e as eventuais tarefas existentes.

24.11.2. A solução deverá permitir a associação de uma mudança a um ou mais serviços ou ICs.

24.11.3. A solução deverá suportar diferentes processos de mudança para diferentes tipos de mudanças, no mínimo, emergencial, padrão e normal, podendo-se criar e configurar outros tipos de mudança conforme a necessidade.

24.11.4. A solução deverá aceitar a entrada de texto livre, assim como utilizar códigos para classificação das requisições de mudança (RDMs), definindo categoria e prioridade.

24.11.5. A solução deverá realizar todas as modificações necessárias, controlando o nível de acesso para leitura, escrita e modificação das RDMs.

24.11.6. A solução deverá possibilitar a revisão das mudanças implementadas e o processo de aprovação.

24.11.7. A solução deverá permitir limitar o número de revisores ou aprovadores com base em regras de negócio.

24.11.8. A solução deverá possibilitar a configuração das janelas de mudanças (programação de períodos de mudanças).

24.11.9. A solução deverá permitir que o requisitante justifique a mudança solicitada em campo textual ou lista pré-definida.

24.11.10. A solução deverá permitir fechar requisições, incidentes, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada é implementada com sucesso.

24.11.11. A solução deverá facilitar a comunicação da mudança e de agendamentos ao *Service Desk* e grupos de analistas.

24.11.12. A solução deverá manter uma associação lógica entre erros conhecidos e mudanças.

24.11.13. A solução deverá possibilitar a definição de várias tarefas para uma mudança,

atribuindo responsáveis e os respectivos prazos. As tarefas devem ser controladas concorrente e sequencialmente, conforme a necessidade.

24.11.14. A solução deverá permitir obter-se automaticamente do *CMDB* a lista de todos os ICs afetados pela mudança.

24.11.15. A solução deverá permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas. Nesse caso, a solução deverá aprovar automaticamente a mudança e iniciar a próxima ação ou não possuir o estado de aprovação.

24.11.16. A solução deverá permitir aos usuários incluírem anexos nas requisições de mudanças.

24.11.17. A solução deverá registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.

24.12. GERENCIAMENTO DE PROJETOS, PORTFÓLIO E DEMANDAS

24.12.1. A solução deverá ser implantada atendendo a todos os requisitos gerais relativos a esta prática, bem como a integração com as demais práticas e funcionalidades que forem necessárias ao funcionamento adequado da ferramenta *ESM/ITSM*.

24.13. GERENCIAMENTO DE EVENTOS E ALERTAS

24.13.1. A solução deverá ser implantada obedecendo todos os requisitos gerais relativos à prática de Gerenciamento de Eventos e Alertas, bem como a integração com as demais práticas e funcionalidades que forem necessárias ao funcionamento adequado da ferramenta *ESM/ITSM*, sobretudo no que diz respeito às relações diretas como Gerenciamento de Configuração e o Gerenciamento de Ativos de TI.

24.14. CHATBOT COGNITIVO

24.14.1. A solução deverá ser implantada obedecendo todos os requisitos gerais relativos à funcionalidade de *Chatbot* Cognitivo, integrando-o a todas as práticas e funcionalidades que se fizerem necessárias, em especial ao serviço de mensageria *Whatsapp* e à Central de Serviços de TI.

24.15. SERVIÇO DE MENSAGERIA

24.15.1. A solução deverá ser implantada integrada com o serviço *Whatsapp*, de forma que os usuários possam receber mensagens a respeito do tratamento de suas demandas, bem como iniciar sessões de conversação com a Central de Serviços de TI do Tribunal após passarem pelo atendimento inicial via *chatbot* cognitivo, bem como a integração com as demais práticas e funcionalidades que forem necessárias ao funcionamento adequado da ferramenta *ESM/ITSM*.

25. ITEM 25 - MIGRAÇÃO E INTEGRAÇÃO

25.1. Deverá ser realizada a migração da totalidade do volume de itens seguintes pela CONTRATADA no momento da migração. Destaca-se que os quantitativos ora trazidos são meramente informativos, destinados à utilização para precificação e estimativa de esforços pela futura CONTRATADA, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.

25.1.1. Base de conhecimento:

25.1.1.1. Serão objeto de migração os artigos utilizados na atual ferramenta *ITSM* utilizada pelo Tribunal (*IBM Control Desk*) e, caso necessário, da ferramenta *Wiki*.

25.1.1.2. Todos os artigos deverão ser migrados com a manutenção de vínculos com outros artigos, eventuais *links* nos textos e títulos, anexos, bem como outros dados de cada artigo que sejam considerados relevantes pelo Tribunal.

25.1.2. Indicadores de nível de serviço:

25.1.2.1. Todos os indicadores dos contratos ativos na ferramenta *ITSM* utilizada pelo Tribunal deverão ser migrados para a solução;

25.1.2.2. Todos os *KPIs* (*Key Performance Indicators*) também serão objeto de

migração para a nova solução.

25.1.2.2.1. Atualmente existem 306 KPIs em utilização na JF1:

KPIs (Key Performance Indicators) da JF1			
Contrato	Indicadores de desempenho utilizados pelo Tribunal Regional Federal da Primeira Região e Seccionais	Período considerado para o cálculo	Quantidade
Indicadores de desempenho utilizados pelo Tribunal Regional Federal da Primeira Região e Seccionais	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 Segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com Não Conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas no Prazo (ISP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de Solicitações não Atendidas no Prazo (QSNP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	10
	TRF1 - Apoio à infraestrutura de TI	Quantidade de não conformidades no tratamento das solicitações (QCS)	Mês corrente ou dia corrente
Quantidade de Falhas de Operação (QFO)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas no Prazo (ISP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Quantidade de Solicitações não Atendidas no Prazo (QSP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Quantidade de Indisponibilidades não Monitoradas (QIM)		Mês corrente ou dia corrente	1
Quantidade de tickets que violaram cada indicador		Mês corrente ou dia corrente	5
SJDF-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1

	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
SJBA-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
	SJMT-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente
Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Recusadas (ISR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Quantidade de tickets que violaram cada indicador		Mês corrente ou dia corrente	9
	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1

SJMT-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	9
SJMA-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
	SJPA-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente
Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Recusadas (ISR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)		Mês corrente ou dia corrente	1

	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11	
SJAM-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1	
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11	
	SJAP-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
		Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Solicitações Recusadas (ISR)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)		Mês corrente ou dia corrente	1	
Quantidade de tickets que violaram cada indicador		Mês corrente ou dia corrente	11	
		Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
		Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1	

SJRR-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
SJAC-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
	SJGO-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente
Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1

	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	11
SJRO-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 Segundos (ILTA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações com Não Conformidade (ISNC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Utilização da Base de Conhecimento (IUBC)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Índice de Solicitações Atendidas no Prazo (ISP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de Solicitações não Atendidas no Prazo (QSNP)	Mês corrente ou dia corrente	1
	Quantidade de tickets que violaram cada indicador	Mês corrente ou dia corrente	10
	SJTO-Apoio ao atendimento aos usuários	Índice de Início de Atendimento (IIA)	Mês corrente ou dia corrente
Índice de Solicitações Atendidas em 01 horas (ISA1)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações com não conformidade (ISNC)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações Recusadas (ISR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Satisfação com o Atendimento (ISA)		Mês corrente ou dia corrente	1
Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)		Mês corrente ou dia corrente	1
Quantidade de tickets que violaram cada indicador		Mês corrente ou dia corrente	11
Total			306
*Destaca-se que os quantitativos são meramente informativos, destinados à utilização pela futura CONTRATADA para precificação, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.			

25.1.3. Contratos e acordos de nível de serviço;

25.1.3.1. Atualmente a JF1 possui os seguintes níveis de serviço configurados na ferramenta ITSM atual:

Acordos de nível de serviço vigentes na JF1				
ANS	Descrição	Aplica-se A	Classificação	Status
S1028	Atendimento - CSTI - SJAC	SR	950	ATIVO
S1022	Atendimento - CSTI - SJAM	SR	950	ATIVO
S1025	Atendimento - CSTI - SJAP	SR	950	ATIVO
S1018	Atendimento - CSTI - SJBA	SR	950	ATIVO
S1016	Atendimento - CSTI - SJDF	SR	950	ATIVO
S1017	Atendimento - CSTI - SJGO	SR	950	ATIVO
S1029	Atendimento - CSTI - SJMA	SR	950	ATIVO
S1019	Atendimento - CSTI - SJMG	SR	950	ATIVO
S1021	Atendimento - CSTI - SJMT	SR	950	ATIVO
S1020	Atendimento - CSTI - SJPA	SR	950	ATIVO
S1023	Atendimento - CSTI - SJPI	SR	950	ATIVO
S1027	Atendimento - CSTI - SJRR	SR	950	ATIVO
S1026	Atendimento - CSTI - SJTO	SR	950	ATIVO
S1050	Atendimento - CSTI - TRF1 - Eventos	SR	925	ATIVO
S1052	Atendimento - CSTI - TRF1 - POC	SR	925	ATIVO
S1051	Atualização da Base de Conhecimento - CSTI - TRF1	SR	900	ATIVO
S1014	Deploy Emergencial	SR	900	ATIVO
S1013	Deploy Extraordinário	SR	900	ATIVO
S1012	Deploy Ordinário	SR	900	ATIVO
S1043	IN - Atendimento - CSTI - SJAC	INCIDENT	950	ATIVO
S1037	IN - Atendimento - CSTI - SJAM	INCIDENT	950	ATIVO
S1040	IN - Atendimento - CSTI - SJAP	INCIDENT	950	ATIVO
S1033	IN - Atendimento - CSTI - SJBA	INCIDENT	950	ATIVO
S1031	IN - Atendimento - CSTI - SJDF	INCIDENT	950	ATIVO
S1032	IN - Atendimento - CSTI - SJGO	INCIDENT	950	ATIVO
S1044	IN - Atendimento - CSTI - SJMA	INCIDENT	950	ATIVO
S1034	IN - Atendimento - CSTI - SJMG	INCIDENT	950	ATIVO
S1036	IN - Atendimento - CSTI - SJMT	INCIDENT	950	ATIVO
S1035	IN - Atendimento - CSTI - SJPA	INCIDENT	950	ATIVO
S1038	IN - Atendimento - CSTI - SJPI	INCIDENT	950	ATIVO
S1039	IN - Atendimento - CSTI - SJRO	INCIDENT	950	ATIVO
S1042	IN - Atendimento - CSTI - SJRR	INCIDENT	950	ATIVO
S1041	IN - Atendimento - CSTI - SJTO	INCIDENT	950	ATIVO
S1030	IN - Atendimento - CSTI - TRF1	INCIDENT	925	ATIVO
S1056	Prioridade 1	INCIDENT	825	ATIVO
S1064	Prioridade 1	SR	825	ATIVO
S1065	Prioridade 1 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1070	Prioridade 1 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1081	Prioridade 1-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1086	Prioridade 1-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1076	Prioridade 1-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1059	Prioridade 2	SR	825	ATIVO
S1057	Prioridade 2	INCIDENT	825	ATIVO
S1071	Prioridade 2 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1066	Prioridade 2 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1082	Prioridade 2-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1087	Prioridade 2-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1077	Prioridade 2-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1058	Prioridade 3	SR	825	ATIVO

S1060	Prioridade 3	INCIDENT	825	ATIVO
S1072	Prioridade 3 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1061	Prioridade 3 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1083	Prioridade 3-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1088	Prioridade 3-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1078	Prioridade 3-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1068	Prioridade 4	INCIDENT	825	ATIVO
S1055	Prioridade 4	SR	825	ATIVO
S1062	Prioridade 4 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1073	Prioridade 4 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1084	Prioridade 4-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1089	Prioridade 4-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1079	Prioridade 4-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1054	Prioridade 5	SR	825	ATIVO
S1069	Prioridade 5	INCIDENT	825	ATIVO
S1063	Prioridade 5 (período não útil)	SR	850	ATIVO
S1074	Prioridade 5 (período não útil)	INCIDENT	850	ATIVO
S1085	Prioridade 5-CSTI-SJRO	SR	925	ATIVO
S1090	Prioridade 5-CSTI-SJRR	SR	925	ATIVO
S1080	Prioridade 5-CSTI-TRF	SR	925	ATIVO
S1003	Prioridade Alta 24x7	SR	1000	ATIVO
S1046	Prioridade Alta 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1005	Prioridade Baixa 24x7	SR	1000	ATIVO
S1048	Prioridade Baixa 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1002	Prioridade Muito Alta 24x7	SR	1000	ATIVO
S1045	Prioridade Muito Alta 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1006	Prioridade Muito Baixa 24x7	SR	1000	ATIVO
S1049	Prioridade Muito Baixa 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1047	Prioridade Média 24x7	INCIDENT	1000	ATIVO
S1004	Prioridade Média 24x7	SR	1000	ATIVO
Total				79

** Destaca-se que os quantitativos são meramente informativos, destinados à utilização pela futura CONTRATADA para precificação, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.*

25.1.4. Catálogos de serviços, que atualmente conta com *9.047 (nove mil e quarenta e sete) itens utilizados em toda a JF1.

**Destaca-se que os quantitativos são meramente informativos, destinados à utilização pela futura CONTRATADA para precificação, podendo sofrer alterações para mais ou para menos por ocasião do início dos trabalhos de migração.*

25.2. A solução deverá integrar-se com ferramentas de monitoração, viabilizando a abertura e fechamento de registros de chamados de forma automática, conforme estado de eventos e integrar-se com ferramentas de *Application Performance Management (APM)*.

25.3. A solução deverá permitir a coordenação de atividades de backend através da possibilidade de integração com múltiplas ferramentas e processos. Exemplos: gerenciamento de acesso para solicitações de acesso, sistemas de gerenciamento de portfólio para solicitações de projetos ou melhorias, sistemas externos à TI como ordens de serviço de manutenção e instalações prediais etc.

25.3.1. A solução deverá permitir a integração com as ferramentas Zabbix e Microsoft System Center Configuration Manager por meio de plugins ou webservices.

25.4. A solução deverá permitir a integração a redes de telefonia *PSTN (Public Switched Telephone Network)* e VoIP, possibilitando que o aplicativo de atendimento aos usuários ofereça suporte a chamadas telefônicas de entrada e saída (*inbound and outbound telephone calls*). Com a integração, deverá ser possível ao atendente:

25.4.1. Realizar chamadas para algum dos números telefônicos de contato de usuários clientes;

25.4.2. Receber chamada de qualquer terminal de telefonia convencional, celular ou *VoIP (SIP)*;

25.4.3. Transferir chamada para outro atendente dentro da solução;

25.4.4. Ativar ou desativar, na chamada, o modo mudo;

25.4.5. Definir se está disponível para contatos telefônicos ou não.

25.5. A solução deverá permitir, no mínimo, a integração com as seguintes fontes ou protocolos de identidades e diretórios:

25.5.1. *Microsoft Active Directory*;

25.5.2. Bancos de dados via *ODBC* ou *JDBC*;

25.5.3. *Open Lightweight Directory Access Protocol (Open LDAP)*.

25.6. A solução deverá suportar a integração com servidores de *e-mail* via protocolo *SMTP* e *IMAP*, tanto para leitura como para o envio de mensagens.

25.7. A solução deverá permitir o máximo de possibilidades de integração, tais como execução de comandos CLI, scripts, macros ou customização por lowcode, de forma que outras ferramentas ou sistemas do CONTRATANTE possam ser contemplados em necessidades de integração identificadas posteriormente.

25.8. A solução deverá integrar-se nativamente, no mínimo, às seguintes ferramentas e protocolos de comunicação e colaboração:

25.8.1. *Microsoft Teams*;

25.8.2. *SMS gateway*;

25.8.3. *Whatsapp for Business*.

25.9. Deverá ser possível a integração com sistemas de gerenciamento de chamados de terceiros com o fim de registrar chamados automaticamente, rastrear seus status e gerenciar o ciclo de vida.

25.10. Quanto às soluções criadas e mantidas pelo Tribunal, para as quais já há integrações com a atual solução *ITSM (IBM Control Desk)*, a CONTRATADA deverá atuar em conjunto com as equipes técnicas responsáveis no sentido de se efetuar a devida análise sobre as aplicações envolvidas e se definir a melhor estratégia para viabilizar as integrações necessárias.

25.11. A relação de sistemas/soluções a seguir terá prioridade no processo de integração:

25.11.1. Para o TRF1 e TRF3:

Sigla e Nome	Descrição	Objetivo da Integração	Plataforma	Tipo de Base de Dados
SICAM	Sistema de Aquisição e Controle de Material e Serviço, composto dos seguintes módulos: 1 - Compras e Licitações 2 - Almoxarifado 3 - Controle Patrimonial 4 - Contratos	Consultar dados referentes aos contratos e informações patrimoniais dos bens de TI.	<i>Forms e Reports</i> versão 6.0.8.27.0 ou superior <i>PL/SQL</i>	<i>OracleV11</i> ou superior
<i>MS-AD</i> ou <i>Microsoft 365</i>	<i>Microsoft Active Directory</i> ou <i>Microsoft AzureAD</i>	Autenticar usuários na solução por meio do <i>MS-AD</i> ou <i>Microsoft AzureAD</i> , integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem como consultas a outras informações e dados	Versão 2019 ou superior/versão da nuvem da <i>Microsoft</i>	Interna ao <i>MS-AD</i> e <i>Microsoft AzureAD</i>

SARH	Sistema de Recursos Humanos	Consultar dados funcionais dos usuários da solução. Gerar chamados automáticos na solução para criação e desativação de usuários, perfis de acesso, entre outras necessidades	<i>Forms e Reports</i> versão 6.0.8.27.0 ou superior <i>PL/SQL</i>	<i>OracleV12</i> ou superior
SCCM	System Center Configuration Manager	Consultar dados referentes ao inventário do parque computacional	Versão 2012 ou superior	<i>SQLServer</i> 2012 ou superior
<i>Zabbix</i>	Serviço de Monitoração	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de solicitações.	Linguagem <i>PHP</i>	<i>MySql</i> /Outro banco de dados que venha a ser adotado no momento da integração
<i>Microsoft Exchange</i>	Serviço de mensageria	Tratar automaticamente <i>e-mails</i> recebidos e encaminhar <i>e-mails</i> .	Versão 2019 ou superior e Versão <i>Online</i>	Interna ao <i>MicrosoftExchange</i>
Balcão Virtual (<i>Microsoft</i>)	solução da <i>Microsoft</i> para atendimentos a usuários internos e externos por meio de fila espera	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, mudança de <i>status</i> , entre outras	Versão 1.0.4 ou superior	Interna ao Balcão Virtual
<i>Microsoft365</i>	solução da <i>Microsoft</i>	Autenticar usuários na solução por meio do <i>MicrosoftAzureAD</i> , integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem com consultas a outras informações e dados	-	-
<i>AsternicCallCenter</i>	Central telefônica utilizada pela Central de Serviços de TI do TRF1	Consulta de dados sobre ligações telefônicas, os quais são utilizados para o cálculo de indicadores de nível de serviço na ferramenta <i>ESM/ITSM</i>	-	<i>MySql</i> 5.5 ou superior/ Outro banco de dados que venha a ser adotado no momento da integração
<i>RedMine</i>	solução <i>ALM</i>	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.	-	<i>MySql</i> 5.5 ou superior/ <i>PostgreSQL</i> 9.2 ou superior/Outro banco de dados que venha a ser adotado no momento da integração
e-Calendário	solução com eventos, feriados, suspensões de expediente e suspensões de prazo da Justiça Federal da Primeira Região	Integração entre o calendário oficial do Tribunal e o da ferramenta <i>ESM/ITSM</i>	2.10.5	<i>OracleV11</i> ou superior

25.11.2: Para o CJF:

Sigla e Nome	Descrição	Objetivo da Integração	Plataforma	Tipo de Base de Dados
--------------	-----------	------------------------	------------	-----------------------

SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Automatizar ações entre as soluções, para abertura de chamados, entre outras ações.	PHP	Oracle
REDMINE	Solução ALM	Automatizar ações entre as soluções, como abertura, atualização e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.	-	MySQL
GIT	Gerenciador de repositório de software.	Automatizar ações entre as soluções, como abertura, atualização e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.	-	-
SERH	Sistema de Recursos Humanos	Consultar dados funcionais dos usuários da solução. Gerar chamados automáticos na solução para criação e desativação de usuários.	PHP	Oracle
AD	Microsoft Active Directory ou Microsoft Azure AD	Autenticar usuários na solução por meio do MS-AD ou Microsoft Azure AD, integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem como consultas a outras informações e dados	LDAP	<i>Interna ao MS-AD e Microsoft Azure AD</i>
ASI-WEB	Sistema de Aquisição e Controle de Material e Serviço, composto dos seguintes módulos: Controle Patrimonial	Consultar dados referentes as informações patrimoniais dos bens de TI.	Java/Tomcat	Oracle
SCCM	System Center Configuration Manager	Consultar dados referentes ao inventário do parque computacional	-	-
ZABBIX	Serviço de Monitoração	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de solicitações.	PHP	MySQL

MICROSOFT EXCHANGE	Serviço de mensageria e calendario	Tratar automaticamente e-mails recebidos e encaminhar emails, integração com o calendario do CJF e da ferramenta ITSM	-	Interna ao MicrosoftExchange
MICROSOFT 365	MicrosoftAzureAD	Autenticar usuários na solução por meio do MicrosoftAzureAD, integração com outros recursos disponíveis na plataforma, bem com consultas a outras informações e dados	-	-
Call center	Central telefônica utilizada pelo SAC (Avaya)	Consulta de dados sobre ligações telefônicas, os quais são utilizados para o cálculo de indicadores de nível de serviço na ferramenta ITSM/ESM	Avaya AURA	-

25.11.3: Para o TRF5 (JFSE, JFAL, JFPE e JFRN):

Sigla e Nome	Descrição	Objetivo da Integração	Plataforma	Tipo de Base de Dados
MSM - Marval ITSM	Plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM - IT Service Management) que oferece soluções para ajudar as organizações a gerenciar eficientemente seus serviços de tecnologia da informação. Ele abrange uma ampla gama de recursos, como gerenciamento de incidentes, solicitações de serviço, problemas, mudanças e ativos de TI.	Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações	Windows Server 2016 ou superior , asp, Framework.NET 4.x ou superior	SQL Server 2016 ou posterior
Lansweeper	Ferramenta de inventário de ativos e gerenciamento de rede projetada para auxiliar as organizações na descoberta, monitoramento e gerenciamento de ativos de TI em sua infraestrutura de rede.	Automatizar informações sobre descoberta de ativos, inventário de tecnologia .	Windows Server 2016 ou superior, Framework.NET 4.x ou superior	SQL Server 2016 ou posterior

<p><i>OTOBO</i> (Versão 10.0.12)</p>	<p>Solução <i>ALM</i></p>	<p>Automatizar ações entre as soluções, como abertura e encerramento automáticos de chamados, entre outras ações.</p>	<p>- WEB</p>	<p>Versão da base de dados (PostgreSQL 14.9)</p>
--	---------------------------	---	--------------	--

26. ITEM 26 – PERSONALIZAÇÃO E ACESSORAMENTO TÉCNICO

26.1. Objetivos

26.1.1. A personalização objetiva agregar à solução contratada novas funcionalidades, assim entendidas aquelas não previstas nos requisitos do Termo de Referência, bem como alterar funcionalidades existentes, podendo ser solicitada à CONTRATADA ainda durante o serviço de implantação.

26.1.2. A ocorrência de personalizações em paralelo com o serviço de implantação objetiva que necessidades do CONTRATANTE, surgidas após a publicação do edital da presente contratação, possam ser atendidas pela CONTRATADA o quanto antes e com remuneração própria em virtude de não constarem nos requisitos iniciais do certame.

26.1.3. O assessoramento técnico objetiva auxiliar as equipes técnicas do Tribunal com orientação técnica no sentido de se atenderem demandas diversas que vierem a surgir, não contempladas nos requisitos iniciais, tais como outras integrações, novas melhorias e mais funcionalidades.

26.2. Reserva de horas

26.2.1. Durante os 12 (doze) meses do contrato, a CONTRATADA disponibilizará 2.500 (duas mil e quinhentas) horas para a execução das personalizações necessárias na solução, que serão utilizadas somente quando demandadas pelo CONTRATANTE.

26.2.2. Eventuais necessidades de assessoramento técnico em demandas que necessitem ser executadas pelas equipes técnicas do CONTRATANTE deverão ser atendidas por meio da reserva de horas.

26.2.3. Não haverá obrigatoriedade de utilização de toda a reserva de horas previstas na contratação, uma vez que se trata de quantidade estimada.

26.3. Tipos de personalizações

As personalizações poderão ser funcionais e não funcionais:

26.3.1. Funcionais: abrangem inclusão, alteração e exclusão de funcionalidades da solução contratada;

26.3.2. Não funcionais: compreendem alterações relacionadas à usabilidade e correlatos.

26.4. Gerenciamento de personalizações

26.4.1. Caberá ao CONTRATANTE, juntamente com a Contratada, avaliar, validar e consolidar as demandas a serem atendidas para, em seguida, registrar chamado para execução.

26.4.2. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis após abertura do chamado, apresentar ao CONTRATANTE proposta por meio de Ordem de Serviço (OS), a ser homologada antes do início de sua execução.

26.4.3. No caso em que a demanda se mostrar tecnicamente inviável de ser atendida, a CONTRATADA registrará as razões de inviabilidade e retornará o chamado ao CONTRATANTE.

26.4.4. A OS deverá estar preenchida com descrição da manutenção, estimativa da dimensão

da manutenção (em horas), demonstração da estimativa sobre os artefatos de caso de uso impactados e respectivas interfaces, estimativa do prazo de entrega, descrição dos impactos de implantação, relação de produtos a serem entregues, entre outros elementos da OS.

26.4.5. Caso o CONTRATANTE não concorde com a proposta apresentada, solicitará formalmente os ajustes necessários à CONTRATADA, que deverá realizá-los em até 5(cinco) dias úteis.

26.4.6. O prazo para entrega de todos os produtos relacionados na OS será avaliado em relação à demanda específica e acordado entre as partes.

26.4.7. Estará autorizado o efetivo serviço de personalização, contando-se o prazo de entrega a partir da data de início definida na OS, apenas quando satisfeitas simultaneamente as seguintes condições:

26.4.7.1. Homologação da OS proposta pela CONTRATADA.

26.4.7.2. Existência, na execução contratual, de saldo orçamentário suficiente.

26.4.7.3. Compatibilidade do prazo de entrega proposto com a vigência do contrato.

26.4.8. No caso de o serviço não ficar autorizado, as atividades da CONTRATADA para elaboração da proposta registrada na OS não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso.

26.4.9. Durante a realização dos serviços, caso haja a necessidade de aumento do número de horas que impliquem acréscimo no valor aprovado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente ao CONTRATANTE, justificando circunstancialmente a necessidade e requerendo o ajuste necessário.

26.4.10. Ao final da implementação da personalização autorizada, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE da mudança planejada, incluindo os impactos na operação do negócio e, quando for o caso, na infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE.

26.4.11. O CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para homologar a versão disponibilizada/entregas realizadas, após comunicado de conclusão por parte da CONTRATADA.

26.4.12. Finalizada a implantação da personalização no ambiente de produção, o serviço será recebido de acordo com os seguintes critérios:

26.4.12.1. A CONTRATADA deverá registrar no documento OS o real dimensionamento da manutenção realizada, com medidas baseadas nas efetivas funcionalidades entregues, que poderá resultar em quantidade de horas maior ou menor que a dimensão estimada antes de iniciar o serviço.

26.4.12.2. Em caso de divergências de contagem, não superadas por revisão conjunta entre CONTRATANTE e CONTRATADA, prevalecerá o entendimento do CONTRATANTE.

26.4.12.2.1. A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto no edital.

26.4.12.2.2. O prazo para encaminhamento de solicitações de revisão pela CONTRATADA será de 3 (três) dias úteis, após o CONTRATANTE disponibilizar sua contagem no Termo de Homologação. Caso a CONTRATADA não se pronuncie nesse prazo, a contagem do CONTRATANTE será considerada aceita pela CONTRATADA.

26.4.13. O CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar a demanda por sua iniciativa durante qualquer das fases do serviço sob demanda, pagando à CONTRATADA o referente às atividades correspondentes às fases já executadas, acrescido do percentual da fase em que ocorrer o cancelamento.

27. ITEM 27 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE ATENDENTES

27.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS),

durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

27.2. O treinamento para atendentes deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

27.2.1. Treinamentos: Grupo de atendentes - Turma: 2 (duas) - Carga horária por turma: 32 (trinta e duas) horas - Número máximo de participantes: 35 (trinta e cinco).

27.3. O treinamento para atendentes deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades da solução relacionadas ao referido papel para que as equipes técnicas e negociais do CONTRATANTE possam operar a solução com a maior efetividade possível.

27.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de atendente, incluindo (mas não se limitando a) apresentação da sistemática do atendimento (incluindo pessoas, processos e ferramentas necessárias à prestação dos serviços), extração de relatórios etc.

27.5. O treinamento para as duas turmas deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução.

27.6. Ao final do treinamento para cada turma, os participantes deverão estar aptos a:

27.6.1. Operarem de forma plena a solução, de modo a utilizarem os recursos existentes em cada funcionalidade, conforme práticas/processos implementados.

27.6.2. Exercerem o papel de multiplicadores no Tribunal, com a finalidade de repassarem a outros usuários da solução o conhecimento obtido.

27.7. O treinamento para as duas turmas deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

27.8. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

27.9. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

27.10. Ao final do treinamento, os servidores e colaboradores participantes efetuarão a avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

27.11. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

27.12. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

27.13. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

28. ITEM 28 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE GESTORES

28.1. CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

28.2. O treinamento para gestores deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

28.2.1. Treinamentos: Grupo de Gestores - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 4

(quatro) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

28.3. O treinamento para gestores deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades da solução relacionadas ao referido papel, no sentido de que possam operar a solução com a maior efetividade possível.

28.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de gestor, incluindo (mas não se limitando a) o processo de aprovação de chamados, criação e execução de relatórios, acesso a dashboards, entre outras funcionalidades que o papel disponibilizar na solução.

28.5. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão estar aptos a operarem de forma plena a solução no tocante aos recursos disponíveis ao perfil de gestor, de forma a exercerem a multiplicação do conhecimento adquirido a outros usuários.

28.6. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

28.7. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

28.8. Após a conclusão dos treinamentos, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

28.9. Ao final do treinamento, os participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

28.10. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

28.11. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

28.12. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

29. ITEM 29 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE GESTÃO DE PORTFÓLIO E PROJETOS

29.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

29.2. O treinamento para gestores de portfólio e projetos deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

29.2.1. Treinamentos: Grupo de gestão de portfólio e projetos - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 8 (oito) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

29.3. O treinamento para gestores de portfólio e projetos deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades relacionadas ao referido papel, no sentido de que possam operar a solução com a maior efetividade possível.

29.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de gestor de portfólio e projetos, incluindo (mas não se limitando a) o tratamento e gerenciamento de demandas registradas na ferramenta e funcionalidades correlatas.

29.5. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão estar aptos a operarem de forma plena a solução no tocante aos recursos disponíveis ao perfil de gestor de portfólio e projetos, de forma a exercerem a multiplicação do conhecimento adquirido a outros usuários.

29.6. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

29.7. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

29.8. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

29.9. Ao final do treinamento, os participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

29.10. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

29.11. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

29.12. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

30. ITEM 30 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE GESTÃO DE EVENTOS E ALERTAS

30.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

30.2. O treinamento para o grupo de gestão de eventos e alertas deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

30.2.1. Treinamentos: Grupo de gestão de eventos e alertas - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 8 (oito) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

30.3. O treinamento para gestão de eventos e alertas deverá ser amplo e aprofundado em todas as funcionalidades relacionadas à atividade, no sentido de que os participantes possam operar a solução com a maior efetividade possível.

30.4. O treinamento abrangerá os módulos afetos ao papel de gestor de eventos e alertas, incluindo (mas não se limitando a) todas as funcionalidades relacionadas às atividades de operação e gestão de eventos e alertas, conforme requisitos especificados.

30.5. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão estar aptos a operarem de forma plena a solução no tocante à gestão de eventos e alertas, de forma a exercerem a multiplicação do conhecimento adquirido a outros usuários.

30.6. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4 horas/aula diárias.

30.7. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

30.8. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

30.9. Ao final do treinamento, os participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

30.10. Caso a média dos critérios de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

30.11. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

30.12. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

31. ITEM 31 – TREINAMENTO PARA O GRUPO DE ADMINISTRAÇÃO E PERSONALIZAÇÃO

31.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

31.2. O treinamento para o grupo de administração e personalização deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

31.2.1. Treinamentos: Grupo de administração e personalização - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 24 (vinte e quatro) horas - Número máximo de participantes: 20 (vinte).

31.3. Os alunos deverão ser instruídos quanto à utilização de todas as funcionalidades e recursos relacionados à administração, parametrização e suporte, abrangendo, com a devida profundidade, a criação de fluxos, relatórios e formulários, bem como quanto à alteração de telas, acesso ao(s) banco(s) de dados da solução por meio ferramentas de consulta disponíveis atualmente no mercado ou por meio de aplicação específica disponibilizada pela CONTRATADA.

31.4. O treinamento deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão, no mínimo, estar aptos a:

31.4.1. Administrar e configurar a solução.

31.4.2. Criar, alterar e flexibilizar fluxos.

31.4.3. Construir e gerar relatórios dos mais variados tipos.

31.4.4. Parametrizar, atualizar e aplicar correções na solução, quando aplicável.

31.4.5. Efetuar ajustes de desempenho na solução, quando aplicável.

31.4.6. Personalizar e executar a manutenção da solução.

31.4.7. Desenvolver adaptações para integração com outras ferramentas e automações de processos.

31.4.8. Alterar e adaptar processos, bem como fazer a gestão dos dados da solução.

31.4.9. Conhecer as principais tabelas e seus relacionamentos no(s) banco(s) de dados da solução, bem como efetuar consultas e alterações em suas estruturas.

31.4.10. Exercer o papel de multiplicadores de conhecimento, objetivando o repasse do conteúdo a outros usuários.

31.5. O treinamento deverá ser realizado de segunda a sexta-feira (dias úteis), entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas), limitado a 4h/aula diárias.

31.6. A CONTRATADA deverá fornecer o material didático em mídia digital até a data de início do treinamento.

31.7. Após a conclusão do treinamento, deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA a gravação das aulas telepresenciais e o material didático diagramado em formato digital.

31.8. Ao final do treinamento, os servidores e colaboradores participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

31.9. Caso a média das notas atribuídas em cada critério de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o(s) treinamento(s), inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) treinamento(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

31.10. A realização de novo(s) treinamento(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 60 (sessenta) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

31.11. Um plano de treinamento deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA. O plano deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

32. ITEM 32 – WORKSHOP PARA OS USUÁRIOS FINAIS

32.1. A CONTRATADA deverá, no prazo de 20 dias úteis da requisição da Ordem de Serviço (OS), durante ou após a etapa de implantação das práticas/processos *ITIL*, iniciar os treinamentos na forma telepresencial.

32.2. O *workshop* para os usuários finais da Justiça Federal da Primeira Região deverá ser realizado conforme especificado a seguir:

32.2.1. Treinamentos: Workshop para usuários finais - Turma: 1 (uma) - Carga horária por turma: 2 (duas) horas - Número máximo de participantes: ilimitado.

32.3. O *workshop* para os usuários finais objetiva a instrução dos participantes quanto à utilização da solução, abrangendo autoatendimento, criação de solicitações de serviço pelos canais disponíveis (solução, interface *web*, *chatbot* e outros canais disponibilizados), navegação pelo catálogo de serviços, comunicação com as equipes de atendimento por meio da solução, acesso a artigos da base de conhecimento, consultas aos chamados abertos etc.

32.4. O *workshop* deverá ser realizado antes da homologação da implantação da solução e, ao seu final, os participantes deverão, no mínimo, estar aptos a realizar solicitações de TI por todos os canais disponíveis, realizar consultas à base de conhecimento, verificar a situação de atendimento de suas solicitações, bem como atuarem como multiplicadores de conhecimento no Tribunal.

32.5. O *workshop* deverá ser realizado em dia útil a ser definido juntamente com o Contratante, entre as 8h (oito horas) e as 18h (dezoito horas).

32.6. Após a realização do evento, deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA a gravação do conteúdo ministrado.

32.7. Ao final do evento, os servidores e colaboradores participantes efetuarão avaliação do conteúdo ministrado. A qualidade será medida de 1 (um) a 10 (dez) pontos em cada um dos seguintes critérios:

- Pontualidade.
- Didática do instrutor.
- Eficiência no repasse do conteúdo.
- Adequação da carga horária.

32.8. Caso a média das notas atribuídas em cada critério de avaliação seja inferior a 7 (sete) pontos, após as devidas adequações, a CONTRATADA deverá refazer o workshop, inclusive, se necessário, precedendo à substituição de instrutor(es), sem qualquer custo adicional para o Tribunal, sendo que o(s) novo(s) workshop(s) também será(ão) submetido(s) aos mesmos critérios de avaliação.

32.9. A realização de novo(s) *workshop*(s) substitutivo(s) deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos, em data proposta pela CONTRATADA e aprovada pelo Tribunal.

32.10. Um plano de apresentação do conteúdo deverá ser desenvolvido, documentado, disponibilizado e executado pela CONTRATADA, o qual deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE previamente à sua execução.

33. ITEM 33 – PACOTE BÁSICO DE MENSAGERIA

33.1. A CONTRATADA deverá entregar a solução integrada com o serviço *Whatsapp*, de forma que os usuários possam receber mensagens a respeito do tratamento de suas demandas, bem como iniciar sessões de conversação com a Central de Serviços de TI do Tribunal após passarem pelo atendimento inicial via *chatbot* cognitivo.

33.2. O serviço de mensageria deverá contemplar, no mínimo:

33.2.1. Licenciamentos e subscrições da plataforma *broker* de serviços de comunicação e mensageria habilitados por *API*;

33.2.2. Registro e manutenção de conta(s) verificada(s) do *WhatsApp Business API*;

33.2.3. Acesso à *API* para verificação automática do *status* do serviço de *broker*;

33.2.4. Volumetrias mensais e anuais cumulativas:

33.2.4.1. Serviço: Sessões de conversação *Whatsapp* iniciadas pelo usuário final - volumetria mensal máxima de mensagens/sessões: 2.000 (dois mil) e volumetria anual máxima de mensagens/sessões: 24.000 (vinte e quatro mil).

34. ITEM 34 – PACOTE BÁSICO DE MENSAGERIA

34.1. A CONTRATADA deverá entregar a solução integrada com o serviço *Whatsapp*, de forma que os usuários possam receber mensagens a respeito do tratamento de suas demandas, bem como iniciar sessões de conversação com a Central de Serviços de TI do Tribunal após passarem pelo atendimento inicial via *chatbot* cognitivo.

34.2. O serviço de mensageria deverá contemplar, no mínimo:

34.2.1. Licenciamentos e subscrições da plataforma *broker* de serviços de comunicação e mensageria habilitados por *API*;

34.2.2. Registro e manutenção de conta(s) verificada(s) do *WhatsApp Business API*;

34.2.3. Acesso à *API* para verificação automática do *status* do serviço de *broker*;

34.2.4. Volumetrias mensais e anuais cumulativas:

34.2.4.1. Serviço: Mensagens de notificação *Whatsapp* - volumetria mensal máxima de mensagens/sessões: 2.000 (dois mil) e volumetria anual máxima de mensagens/sessões: 24.000 (vinte e quatro mil).

ANEXO II REQUISITOS DE ARQUITETURA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. Introdução

1.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos requisitos de segurança da informação, às normas e aos procedimentos institucionais, em especial às relativas à segurança, à guarda, à manutenção e à

integridade dos dados, dos programas e dos procedimentos físicos de armazenamento e transporte, existentes ou gerados durante a execução dos serviços.

2. Aderência a padrões

2.1. A solução deverá estar aderente às normas de segurança da informação vigentes no mercado como as ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 e ISO/IEC 27017.

3. O ambiente em nuvem (SaaS) no qual será disponibilizada a solução deverá atender, no mínimo, as seguintes exigências:

3.1. Permitir que a solução esteja disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

3.2. Entregar e manter a solução com a disponibilidade mínima exigida no Anexo I (99,741%).

4. Sigilo

4.1. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, obrigando-se a não realizar, promover, incentivar a divulgação de qualquer dado ou informação do ambiente computacional do CONTRATANTE, bem como dos dados ou informações contidas nele, sem a prévia autorização.

4.2. Para assegurar a confidencialidade das informações do CONTRATANTE, os dados sensíveis transferidos do ambiente de produção para os demais ambientes (homologação e, se houver, demais ambientes), bem como os dados relativos à integração com os demais sistemas homologados deverão ser tratados por rotinas providas pela CONTRATADA, validadas e executadas pelo CONTRATANTE, com a finalidade de impedir a exposição indevida do conteúdo desses dados;

4.3. A CONTRATADA deverá providenciar que os profissionais que atuarem em função do Contrato estejam obrigados, antes de iniciarem seu trabalho, a conhecer, aceitar e assinar termo de ciência, que resguarde a confidencialidade das informações a que eventualmente tenham acesso em decorrência de suas atividades contratuais. Esses termos deverão estar sob a responsabilidade da CONTRATADA e à disposição do CONTRATANTE, que pode solicitar sua apresentação a qualquer tempo;

4.4. No mesmo termo, haverá também o compromisso de o profissional da empresa observar as regras de controle de acesso de pessoas às instalações físicas do CONTRATANTE, bem como o compromisso de não retirar, sem prévia autorização por escrito, documentos e bens pertencentes ao CONTRATANTE.

4.5. A CONTRATADA deverá garantir a inexistência de códigos maliciosos na solução.

5. Controle de Acesso

5.1. A CONTRATADA deverá manter relação atualizada de funcionários que poderão atuar junto ao CONTRATANTE na execução do Contrato. Em caso de desligamento, a CONTRATADA deverá imediatamente solicitar ao CONTRATANTE a retirada de todas as credenciais que permitam ao funcionário fazer qualquer acesso à solução;

5.2. A solução deverá possuir mecanismo de controle de acesso próprio e deverá ser integrada, para fins de autenticação, às soluções de controle de acesso unificado *Identity Manager – IdM*, baseado em *LDAP* ou *Active Directory*, a critério do CONTRATANTE;

5.3. A solução deverá possuir o mesmo *login* (mesmo usuário e senha do *LDAP* ou *Active Directory*) para todos os módulos, funções, *softwares* e/ou ferramentas que compõem a solução.

5.4. A solução deverá possuir níveis de segurança para usuários e grupos de usuários, do *LDAP* ou *Active Directory*, que tenham acesso remoto a estações clientes ou grupo de estações clientes.

5.5. A solução deverá possuir estrutura com senhas para cada dispositivo conectado à solução, sendo eles *desktops*, *notebooks* ou servidores e direitos de acesso configuráveis por usuário/equipe.

5.6. A solução deverá possuir, de forma nativa, controle de acesso diferenciado por perfil de usuário, com o objetivo de gerenciar e monitorar todas as operações do sistema, por meio de:

5.6.1. Acesso seletivo a funcionalidades da solução, incluindo a visibilidade dos itens de menu de acordo com o perfil do usuário;

5.6.2. Acesso seletivo à visualização e edição de campos nas interfaces, de acordo com o

perfil do usuário;

5.7. A solução deverá possuir, de forma nativa, mecanismos de controle de acesso que atendam aos seguintes requisitos:

5.7.1. Perfis diferenciados de acesso por unidade organizacional, lotação, funcionalidades e informações;

5.7.2. Os ajustes aos perfis de acesso deverão ser feitos na solução ou outra solução de gerência de identidade do TRF1, a critério do CONTRATANTE;

5.8. A solução deverá gerar informação sobre as funções que podem ser executadas por cada perfil de acesso;

5.9. Não poderão existir identificadores de usuários (*login*) inscritos em qualquer parte dos códigos-fonte da solução, à exceção dos históricos de acesso e ações no sistema (*log*);

5.10. Senhas de acesso não poderão estar escritas em qualquer parte dos códigos-fonte da solução;

5.11. Senhas de acesso deverão ser criptografadas;

5.12. Os usuários não poderão ter acesso direto à base de dados, mas apenas por meio da aplicação. Excetuam-se os casos em que os usuários das equipes técnicas de TI do Tribunal necessitem do acesso direto para o atendimento de necessidades específicas.

5.13. Não poderão ser utilizados identificadores de usuários (*logins*) compartilhados entre dois ou mais usuários, de forma a garantir a rastreabilidade das ações realizadas no sistema.

5.14. Qualquer tipo de alerta ou mensagem gerada pelo sistema deverá ser mostrada de tal forma que não revele informações da sua estrutura interna ou permita qualquer outro tipo de vulnerabilidade.

5.15. Na comunicação com os dispositivos móveis, todos os mecanismos de segurança para identificação, autenticação, autorização, integridade, confidencialidade ou sigilo, não repúdio e disponibilidade devem ser atendidos, conforme políticas de segurança da instituição e as normas vigentes.

6. Verificação e validação de dados

6.1. A solução deverá realizar, de forma nativa, a verificação e a validação dos dados de entrada, onde for aplicável, de forma a garantir a correção e a consistência dos dados, reduzir o risco de erros e prevenir ataques conhecidos como injeção de código, *overflow* de *buffer*, entre outros, detectando e tratando, no mínimo, os seguintes erros:

6.1.1. Entrada duplicada.

6.1.2. Valores fora de faixa.

6.1.3. Caracteres inválidos em campos de dados.

6.1.4. Dados incompletos ou faltantes.

6.1.5. Comprimento de dados não respeitando limites superiores ou inferiores.

6.2. A solução deverá detectar e tratar, de forma nativa, todos os erros e exceções ocorridos durante o acesso a qualquer componente externo ao sistema, tais como: banco de dados, *webservices*, sistemas de arquivos, entre outros.

7. Classificação da informação

7.1. A solução deverá impedir o acesso indevido a informações por usuários sem perfil de acesso necessário a determinadas classes de informação, garantindo que a informação não constará nem mesmo em resultados de pesquisas, por exemplo, listas e índices.

8. Infraestrutura de comunicação

8.1. A solução deverá permitir a parametrização do tempo de expiração das conexões inativas por usuário e perfil.

8.2. A solução deverá impedir que cada usuário mantenha sessões abertas em mais de uma estação de trabalho ao mesmo tempo, embora possam ser permitidas múltiplas sessões na mesma estação de trabalho.

8.3. A solução deverá permitir o uso, de forma nativa, de criptografia no tráfego de dados pela rede.

8.4. A solução deverá trafegar, de forma nativa, todos os dados não públicos sob o protocolo *TLS* (*Transport Layer Security*) na versão 1.2 ou superior e qualquer transação da solução deverá admitir configuração para que seja executada sob o protocolo *TLS*.

8.5. O protocolo *TLS* na versão 1.2 ou superior deverá ser utilizado a partir de certificados digitais emitidos sob a ICP-Brasil ou por Autoridade Certificadora Confiável que atenda aos requisitos básicos estabelecidos pelo CA/Browser Forum (<https://cabforum.org/working-groups/server/baseline-requirements/about/>).

9. Auditoria

9.1. A solução deverá assegurar, de forma nativa, a integridade e a confidencialidade das informações, realizando o monitoramento por meio de registros (*log*) de operações no sistema e registros (*log*) de falhas, com abrangência no mínimo de:

9.1.1. Tentativas de acesso ao sistema (*login*), aceitas e rejeitadas;

9.1.2. Identificação do usuário ou origem do dado (migração, integração, entre outros);

9.1.3. Identificação da estação de trabalho (*IP* e agente do navegador) ou dispositivo móvel;

9.1.4. Identificação do tipo da transação (inclusão, consulta, alteração, exclusão, entre outros);

9.1.5. Identificação da funcionalidade que provocou a operação;

9.1.6. Data, hora e detalhes de eventos-chave, como, por exemplo, horário de entrada (*login*) e saída (*logout*);

9.1.7. Tentativas de acesso a recursos críticos, aceitas e rejeitadas;

9.1.8. Alterações na configuração;

9.1.9. Uso de privilégios;

9.1.10. Conteúdo das informações críticas modificadas.

9.2. A solução deverá permitir, de forma nativa, pesquisas por quaisquer das informações armazenadas nos registros (*logs*), apresentando, no mínimo, usuário, data, hora, estação de trabalho (*IP* e agente do navegador) ou dispositivo móvel, código da transação, dados afetados, alterações e consultas efetuadas;

9.3. A solução deverá permitir, de forma nativa, pesquisar, para um determinado usuário, todos os perfis de acesso a ele concedidos e, para um determinado perfil de acesso, todos os usuários a ele associados;

9.4. A solução deverá oferecer mecanismos de proteção para que os recursos e informações de registros (*logs*) sejam protegidos contra falsificação e acesso não autorizado;

9.5. Os registros (*logs*) de auditoria deverão ser produzidos, enviados para alerta e armazenados com base em parametrização de tipos de eventos e de período de retenção definidos pelo CONTRATANTE;

9.6. A solução deverá disponibilizar *logs* e dados detalhados de operações executadas pelos usuários por período mínimo de 90 (noventa) dias;

9.7. A solução deverá permitir, por meio de funcionalidade(s) específica(s), a exportação de *logs* de auditoria com os registros de atividades de acesso dos usuários, as tentativas de acesso autorizadas e não autorizadas, bem com os eventos de segurança da informação.

10. Exigências relacionados ao ambiente da solução

10.1. A CONTRATADA deverá possuir política de atualização/migração em sua infraestrutura de forma que sempre garanta ao TRF1 a utilização da versão mais atual e estável da solução disponibilizada na nuvem;

10.2. A CONTRATADA deverá possuir recursos que possibilitem a recuperação de desastres, balanceamento de carga, alternativas de conectividade e cópias de segurança/restauração com redundância durante toda a vigência do contrato;

10.3. A CONTRATADA deverá prover a escalabilidade da solução, garantindo o acesso automático a mais recursos computacionais, conforme o aumento da demanda de utilização da ferramenta *ESM/ITSM*;

10.4. A CONTRATADA deverá armazenar em território brasileiro ao menos uma cópia atualizada de segurança dos dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo TRF1, com acesso imediato quando necessário;

10.5. Em caso de armazenamento fora do território brasileiro de dados pessoais controlados pelo TRF1, a CONTRATADA deverá oferecer e comprovar garantias de cumprimento dos princípios, dos direitos do titular e do regime de proteção de dados previstos na Lei 13.709/2018;

10.6. O provedor de nuvem em que a solução for hospedada deverá contar com as certificações ISO 27017, 20718 e *CSA STAR*;

10.7. O provedor de nuvem no qual a solução for hospedada deverá atender os requisitos e orientações da ISO 27701 - Gestão da Privacidade da Informação.

ANEXO III
MODELO DA ORDEM DE SERVIÇOS (OS)

IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

NÚMERO DO CONTRATO/ EMPENHO		ORDEM DE SERVIÇOS N°:	
PROCESSO ADMINISTRATIVO N°:		ARP N°:	
GESTOR:			
CONTRATADA:			

SOLICITAMOS A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS ABAIXO DISCRIMINADOS MEDIANTE CONDIÇÕES CONSTANTES DO CONTRATO REFERIDO.

DADOS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTD.	LOCAL	CONTATO

DATAS E PRAZOS

ITEM	DATA PARA INICIALIZAÇÃO	DATA LIMITE PARA FINALIZAÇÃO	DATA DA FINALIZAÇÃO

CIÊNCIA

Data da emissão da Ordem de Serviço: ____/____/____

Assinatura e Carimbo do Gestor

Data de recebimento da Ordem de Serviço: ____/____/____

Assinatura e Carimbo da Contratada

**ANEXO IV
ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

Grupo	Item	Descrição do Item	Unidade	Quantidade estimada		Vigência	VALOR UNITÁRIO ANUAL /VALOR UNITÁRIO	Valor Total
				Por órgão	TOTAL			
				TRF1	300		R\$ 7.800,00	R\$ 2.340.000,00

1	Licença nomeada de atendente	Licença Anual	TRF3	255	780	12 meses	R\$ 7.800,00	R\$ 1.989.000,00
			TRF5	65			R\$ 7.800,00	R\$ 507.000,00
			JFSE	10			R\$ 7.800,00	R\$ 78.000,00
			JFAL	10			R\$ 7.800,00	R\$ 78.000,00
			JFPE	30			R\$ 7.800,00	R\$ 234.000,00
			JFRN	50			R\$ 7.800,00	R\$ 390.000,00
			CJF	60			R\$ 7.800,00	R\$ 468.000,00
2	Licença nomeada de gestor	Licença Anual	TRF1	45	166	12 meses	R\$ 2.796,96	R\$ 125.863,20
			TRF3	45			R\$ 2.796,96	R\$ 125.863,20
			TRF5	10			R\$ 2.796,96	R\$ 27.969,60
			JFSE	6			R\$ 2.796,96	R\$ 16.781,76
			JFAL	15			R\$ 2.796,96	R\$ 41.954,40
			JFPE	10			R\$ 2.796,96	R\$ 27.969,60
			JFRN	5			R\$ 2.796,96	R\$ 13.984,80
CJF	30	R\$ 2.796,96	R\$ 83.908,80					
3	Licença nomeada de Gestão de Portfólio e Projeto	Licença Anual	TRF1	21	77	12 meses	R\$ 3.147,00	R\$ 66.087,00
			TRF3	21			R\$ 3.147,00	R\$ 66.087,00
			TRF5	5			R\$ 3.147,00	R\$ 15.735,00
			JFSE	2			R\$ 3.147,00	R\$ 6.294,00
			JFAL	5			R\$ 3.147,00	R\$ 15.735,00
			JFPE	6			R\$ 3.147,00	R\$ 18.882,00
			JFRN	2			R\$ 3.147,00	R\$ 6.294,00
CJF	15	R\$ 3.147,00	R\$ 47.205,00					
4	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	Licença Anual	TRF1	3.000	11670	12 meses	R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			TRF3	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			TRF5	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			JFSE	220			R\$ 26,40	R\$ 5.808,00
			JFAL	150			R\$ 26,40	R\$ 3.960,00
			JFPE	1.000			R\$ 26,40	R\$ 26.400,00
			JFRN	300			R\$ 26,40	R\$ 7.920,00
CJF	1.000	R\$ 26,40	R\$ 26.400,00					
5	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	Licença Anual	TRF1	15.000	38716	12 meses	R\$ 26,40	R\$ 396.000,00
			TRF3	15.000			R\$ 26,40	R\$ 396.000,00
			TRF5	4.000			R\$ 26,40	R\$ 105.600,00
			JFSE	485			R\$ 26,40	R\$ 12.804,00
			JFAL	820			R\$ 26,40	R\$ 21.648,00
			JFPE	2.000			R\$ 26,40	R\$ 52.800,00
			JFRN	811			R\$ 26,40	R\$ 21.410,40
CJF	600	R\$ 26,40	R\$ 15.840,00					
6	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	Licença Anual	TRF1	3.000	11770	12 meses	R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			TRF3	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			TRF5	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			JFSE	220			R\$ 26,40	R\$ 5.808,00
			JFAL	150			R\$ 26,40	R\$ 3.960,00
			JFPE	1.000			R\$ 26,40	R\$ 26.400,00

1

			JFRN	300			R\$ 26,40	R\$ 7.920,00
			CJF	1.100			R\$ 26,40	R\$ 29.040,00
7	Implantação	Serviço	TRF1	15	120	Execução única	R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			TRF3	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			TRF5	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFSE	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFAL	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFPE	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFRN	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			CJF	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
8	Migração e Integração	Serviço	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
			TRF3	1			R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
			TRF5	1			R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
			JFSE	1			R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
			JFAL	1			R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
			JFPE	1			R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
			JFRN	1			R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
			CJF	1			R\$ 65.181,85	R\$ 65.181,85
9	Personalização e Assessoramento Técnico	Horas	TRF1	2.500	13500	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo	R\$ 180,00	R\$ 450.000,00
			TRF3	2.500			R\$ 180,00	R\$ 450.000,00
			TRF5	2.000			R\$ 180,00	R\$ 360.000,00
			JFSE	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00
			JFAL	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00
			JFPE	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00
			JFRN	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00
			CJF	2.500			R\$ 180,00	R\$ 450.000,00
10	Treinamento para Grupo de Atendentes	Turma	TRF1	2	9	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 7.200,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
11	Treinamento para Grupo de Gestores	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
	Treinamento para Grupo de		TRF1	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00

12	Gestão de Portfólio e Projeto	Turma	JFSE	1	8	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
13	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
14	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			TRF3	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			TRF5	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFSE	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFAL	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFPE	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFRN	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			CJF	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
15	Workshop para Usuários Finais	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
16	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses	R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			TRF3	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			TRF5	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFSE	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFAL	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFPE	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFRN	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			CJF	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
17	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses	R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			TRF3	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			TRF5	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFSE	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFAL	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFPE	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFRN	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			CJF	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00

Valor Total do Grupo 01: R\$ 15.180.187,56

VALOR TOTAL MÁXIMO ADMITIDO PARA A CONTRATAÇÃO - GRUPO 1

POR ÓRGÃO	TOTAL
TRF1 - GERENCIADOR	R\$4.079.332,05
TRF3 - PARTICIPANTE	R\$3.724.732,05
TRF5 - PARTICIPANTE	R\$1.714.086,45
JFSE - PARTICIPANTE	R\$844.877,61
JFAL - PARTICIPANTE	R\$884.639,25
JFPE - PARTICIPANTE	R\$1.105.833,45
JFRN - PARTICIPANTE	R\$1.166.911,05
CJF - PARTICIPANTE	R\$1.659.775,65
VALOR GLOBAL - GRUPO 1	R\$15.180.187,56

Grupo	Item	Descrição do Item	Unidade	Quantidade estimada		Vigência	VALOR UNITÁRIO ANUAL / VALOR UNITÁRIO	Valor Total	
				Por órgão	TOTAL				
	18	Licença concorrente de atendente	Licença Anual	TRF1	100	272	12 meses	R\$ 4.753,56	R\$ 475.356,00
				TRF3	85			R\$ 4.753,56	R\$ 404.052,60
				TRF5	22			R\$ 4.753,56	R\$ 104.578,32
				JFSE	4			R\$ 4.753,56	R\$ 19.014,24
				JFAL	4			R\$ 4.753,56	R\$ 19.014,24
				JFPE	10			R\$ 4.753,56	R\$ 47.535,60
				JFRN	17			R\$ 4.753,56	R\$ 80.810,52
				CJF	30			R\$ 4.753,56	R\$ 142.606,80
	19	Licença concorrente de gestor	Licença Anual	TRF1	15	62	12 meses	R\$ 9.000,00	R\$ 135.000,00
				TRF3	15			R\$ 9.000,00	R\$ 135.000,00
				TRF5	4			R\$ 9.000,00	R\$ 36.000,00
				JFSE	2			R\$ 9.000,00	R\$ 18.000,00
				JFAL	5			R\$ 9.000,00	R\$ 45.000,00
				JFPE	4			R\$ 9.000,00	R\$ 36.000,00
				JFRN	2			R\$ 9.000,00	R\$ 18.000,00
				CJF	15			R\$ 9.000,00	R\$ 135.000,00
	20	Licença concorrente de Gestão de Portfólio e Projeto	Licença Anual	TRF1	7	32	12 meses	R\$ 1.947,12	R\$ 13.629,84
				TRF3	7			R\$ 1.947,12	R\$ 13.629,84
				TRF5	2			R\$ 1.947,12	R\$ 3.894,24
				JFSE	1			R\$ 1.947,12	R\$ 1.947,12
				JFAL	2			R\$ 1.947,12	R\$ 3.894,24
				JFPE	2			R\$ 1.947,12	R\$ 3.894,24
				JFRN	1			R\$ 1.947,12	R\$ 1.947,12
				CJF	10			R\$ 1.947,12	R\$ 19.471,20
			TRF1	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00	
			TRF3	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00	

21	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	Licença Anual	TRF5	3.000	11670	12 meses	R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			JFSE	220			R\$ 26,40	R\$ 5.808,00
			JFAL	150			R\$ 26,40	R\$ 3.960,00
			JFPE	1.000			R\$ 26,40	R\$ 26.400,00
			JFRN	300			R\$ 26,40	R\$ 7.920,00
			CJF	1.000			R\$ 26,40	R\$ 26.400,00
22	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	Licença Anual	TRF1	15.000	38716	12 meses	R\$ 24,48	R\$ 367.200,00
			TRF3	15.000			R\$ 24,48	R\$ 367.200,00
			TRF5	4.000			R\$ 24,48	R\$ 97.920,00
			JFSE	485			R\$ 24,48	R\$ 11.872,80
			JFAL	820			R\$ 24,48	R\$ 20.073,60
			JFPE	2.000			R\$ 24,48	R\$ 48.960,00
			JFRN	811			R\$ 24,48	R\$ 19.853,28
			CJF	600			R\$ 24,48	R\$ 14.688,00
23	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	Licença Anual	TRF1	3.000	11770	12 meses	R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			TRF3	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			TRF5	3.000			R\$ 26,40	R\$ 79.200,00
			JFSE	220			R\$ 26,40	R\$ 5.808,00
			JFAL	150			R\$ 26,40	R\$ 3.960,00
			JFPE	1.000			R\$ 26,40	R\$ 26.400,00
			JFRN	300			R\$ 26,40	R\$ 7.920,00
			CJF	1.100			R\$ 26,40	R\$ 29.040,00
24	Implantação	Serviço	TRF1	15	120	Execução única	R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			TRF3	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			TRF5	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFSE	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFAL	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFPE	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			JFRN	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
			CJF	15			R\$ 27.240,00	R\$ 408.600,00
25	Migração e Integração	Serviço	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
			TRF3	1			R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
			TRF5	1			R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
			JFSE	1			R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
			JFAL	1			R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
			JFPE	1			R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
			JFRN	1			R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
			CJF	1			R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00
26	Personalização e Assessoramento Técnico	Horas	TRF1	2.500	13500	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo	R\$ 180,00	R\$ 450.000,00
			TRF3	2.500			R\$ 180,00	R\$ 450.000,00
			TRF5	2.000			R\$ 180,00	R\$ 360.000,00
			JFSE	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00
			JFAL	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00
			JFPE	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00
			JFRN	1.000			R\$ 180,00	R\$ 180.000,00

			CJF	2.500			R\$ 180,00	R\$ 450.000,00
27	Treinamento para Grupo de Atendentes	Turma	TRF1	2	9	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 7.200,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
28	Treinamento para Grupo de Gestores	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
29	Treinamento para Grupo de Gestão de Portfólio e Projeto	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
30	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFAL	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
31	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	Turma	TRF1	1	8	Execução única	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			TRF3	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			TRF5	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFSE	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFAL	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFPE	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			JFRN	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
			CJF	1			R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
32	Workshop para	Turma	TRF1	1	8	Execução	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF3	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			TRF5	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFSE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00

	Usuários Finais		JFAL	1		única	R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFPE	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			JFRN	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
			CJF	1			R\$ 3.600,00	R\$ 3.600,00
33	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses	R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			TRF3	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			TRF5	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFSE	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFAL	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFPE	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
			JFRN	1			R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00
CJF	1	R\$ 28.000,00	R\$ 28.000,00					
34	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	Serviço Anual	TRF1	1	8	12 meses	R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			TRF3	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			TRF5	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFSE	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFAL	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFPE	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
			JFRN	1			R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00
CJF	1	R\$ 9.600,00	R\$ 9.600,00					
Valor Total do Grupo 02:								R\$ 10.427.059,84

VALOR TOTAL MÁXIMO ADMITIDO PARA A CONTRATAÇÃO - GRUPO 2	
POR ÓRGÃO	TOTAL
TRF1 - GERENCIADOR	R\$2.167.385,84
TRF3 - PARTICIPANTE	R\$2.092.482,44
TRF5 - PARTICIPANTE	R\$1.324.992,56
JFSE - PARTICIPANTE	R\$806.650,16
JFAL - PARTICIPANTE	R\$840.102,08
JFPE - PARTICIPANTE	R\$933.389,84
JFRN - PARTICIPANTE	R\$880.650,92
CJF - PARTICIPANTE	R\$1.381.406,00
VALOR GLOBAL - GRUPO 2	R\$10.427.059,84

ANEXO V
MODELO DE PLANILHA PARA FORMULAÇÃO DE PROPOSTA

Ao
Tribunal Regional Federal da 1º Região - TRF1
Ref.: Pregão Eletrônico nº ____/2023

Prezados Senhores,

A Empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, inscrição estadual nº _____ estabelecida no _____, neste ato representado por seu Representante Legal o Sr. _____, vem apresentar proposta de preços de conformidade com as especificações a seguir.

Objeto: Contratação de empresa especializada no fornecimento de **solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM) no modelo Cloud.**

PROPOSTA COMERCIAL							
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QTD TOTAL ESTIMADA(A)	VIGÊNCIA	VALOR UNITÁRIO ANUAL/VALOR UNITÁRIO(B)	VALOR TOTAL(C = A X B)
01	1	Licença nomeada de atendente	Licença Anual	780	12 meses	R\$	R\$
	2	Licença nomeada de gestor	Licença Anual	166	12 meses	R\$	R\$
	3	Licença nomeada de Gestão de Portfólio e Projeto	Licença Anual	77	12 meses	R\$	R\$
	4	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	Licença Anual	11.670	12 meses	R\$	R\$
	5	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	Licença Anual	38.716	12 meses	R\$	R\$
	6	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	Licença Anual	11.770	12 meses	R\$	R\$
	7	Implantação	Serviço	120	Execução única	R\$	R\$
	8	Migração e Integração	Serviço	8	Execução única	R\$	R\$
	9	Personalização e Assessoramento Técnico	Horas	13.500	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo	R\$	R\$
	10	Treinamento para Grupo de Atendentes	Turma	9	Execução única	R\$	R\$
	11	Treinamento para Grupo de Gestores	Turma	8	Execução única	R\$	R\$
	12	Treinamento para Grupo de Gestão de Portfólio e Projeto	Turma	8	Execução única	R\$	R\$
	13	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	Turma	8	Execução única	R\$	R\$
	14	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	Turma	8	Execução única	R\$	R\$
	15	Workshop para Usuários Finais	Turma	8	Execução única	R\$	R\$

16	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	Serviço Anual	8	12 meses	R\$	R\$
17	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	Serviço Anual	8	12 meses	R\$	R\$
VALOR TOTAL DO GRUPO 01						R\$

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE	QTD TOTAL ESTIMADA(A)	VIGÊNCIA	VALOR UNITÁRIO ANUAL / VALOR UNITÁRIO(B)	VALOR TOTAL(C = A X B)
	18	Licença concorrente de atendente	Licença Anual	272	12 meses	R\$	R\$
	19	Licença concorrente de gestor	Licença Anual	62	12 meses	R\$	R\$
	20	Licença concorrente de Gestão de Portfólio e Projeto	Licença Anual	32	12 meses	R\$	R\$
	21	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	Licença Anual	11.670	12 meses	R\$	R\$
	22	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	Licença Anual	38.716	12 meses	R\$	R\$
	23	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	Licença Anual	11.770	12 meses	R\$	R\$
	24	Implantação	Serviço	120	Execução única	R\$	R\$
	25	Migração e Integração	Serviço	08	Execução única	R\$	R\$

02	26	Personalização e Assessoramento Técnico	Horas	13.500	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo	R\$	R\$
	27	Treinamento para Grupo de Atendentes	Turma	09	Execução única	R\$	R\$
	28	Treinamento para Grupo de Gestores	Turma	08	Execução única	R\$	R\$
	29	Treinamento para Grupo de Gestão de Portfólio e Projeto	Turma	08	Execução única	R\$	R\$
	30	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	Turma	08	Execução única	R\$	R\$
	31	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	Turma	08	Execução única	R\$	R\$
	32	Workshop para Usuários Finais	Turma	08	Execução única	R\$	R\$
	33	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	Serviço Anual	08	12 meses	R\$	R\$
	34	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	Serviço Anual	08	12 meses	R\$	R\$
	VALOR TOTAL DO GRUPO 02						

1. Prazo de validade da proposta: (observar prazo mínimo disposto no Edital).

2. Para fins de contratação, faturamento e pagamento de valor proposto constante do sistema Comprasnet, considerar-se somente as duas primeiras casas após a vírgula, sem arredondamento.

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL:

Nome:

E-mail

Telefone:

Brasília-DF, ____ de _____ de 20 ____.

Razão Social da Empresa

Representante Legal

ANEXO VI

TERMO DE COMPROMISSO DE CONFIDENCIALIDADE

Função

O <NOME DO ÓRGÃO> sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominado Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada Contratada.

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a Contratada poderá ter acesso a informações sigilosas do Contratante.

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção.

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do Contratante.

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira - DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela Contratante, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem as Leis 12.527, de 18/11/2011 e 12.965, de 23/04/2014 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- **INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- **INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- **CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código-fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta - DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I - sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da Contratada.

II - tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO.

III - sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis

Cláusula Quinta - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do Contratante.

Parágrafo Segundo - A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I - A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro - A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I - Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto - A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros.

III - Comunicar à Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

IV - Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta - DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do

CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima - DAS PENALIDADES

Quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.

Cláusula Oitava - DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo - O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

I - A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada.

II - A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

IV - Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes.

V - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes.

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento.

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL.

VIII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona - DO FORO

A Contratante elege o foro da <CIDADE DO Contratante>, onde está localizada a sede do Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 02 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____.

DE ACORDO

Contratante Contratada

<NOME> <NOME>

<MATRÍCULA> <MATRÍCULA>

Testemunhas

Testemunha 01 Testemunha 02

<NOME> <NOME>

CPF: CPF:

TERMO DE CIÊNCIA

Contrato Número:

Objeto:

Gestor do Contrato: Matrícula:

Contratante:

Contratada: CNPJ:

Preposto da Contratada: CPF:

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes no Contratante.

_____, _____ de _____ de 20____.

CIÊNCIA Contratada - Funcionários

(Nome _____ e _____ Matrícula):



Documento assinado eletronicamente por **Kely Marques Rosa, Diretor(a) de Divisão**, em 15/03/2024, às 15:52 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Cristina Kelly Fritsch, Técnico Judiciário**, em 18/03/2024, às 11:47 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **20181243** e o código CRC **ED9A298E**.

SAU/SUL - Quadra 2, Bloco A, Praça dos Tribunais Superiores - CEP 70070-900 - Brasília - DF - www.trf1.jus.br
0001222-59.2021.4.01.8000

20181243v1