

Objetivos do Documento

Este documento consiste em Estudos Preliminares necessários para assegurar a viabilidade da contratação, mensurar os riscos, determinar uma estratégia para a contratação, fornecer subsídios para a elaboração do Termo de Referência, bem como definir um plano de sustentação para a solução contratada.

Controle da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
26/01/2023	0.1	ETP elaborado com base nas necessidades atuais	Vinicius Brito de Sousa e Carlos Eduardo Carvalho
30/05/2023	0.2	Atualização dos requisitos	Carlos Eduardo Carvalho
16/06/2023	0.3	Requisitos revistos após reuniões com fornecedores	Carlos Eduardo Carvalho

Processos administrativos relacionados

Nº	Assunto	Observação
6000740/2022-00	Gestão de TI: Contratações de Solução TIC	Processo para substituição do Agiliza

1. Solução de TI a ser contratada/adquirida

1.1 Aquisição e implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês *Information Technology Service Management - ITSM*) que esteja em conformidade com as melhores práticas em gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – e com o modelo ITIL (do inglês *Information Technology Infrastructure Library*) versão 3 ou superior. A contratação contemplará licenciamento, implantação, manutenção e transferência de conhecimento podendo operar em nuvem.

2. Análise de Viabilidade da Contratação

2.1 Necessidade / Motivação da contratação

Trata-se de demanda para substituição da ferramenta atual, Agiliza, tendo em vista a manifestação contrária da empresa fornecedora do *software* em manter o contrato de suporte, o anúncio do fim do desenvolvimento do software pela própria fabricante (*Broadcom*) e as frustradas tentativas de contratação do serviço de suporte realizadas por meio dos Pregões Eletrônicos 00040/2021 (<https://www.comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/edital-80001-5-00040-2021>) e 00049/2021 (<https://www.comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/edital-80001-5-00049-2021>).

2.2 Objetivos a serem alcançados

Adquirir e implementar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação que esteja em conformidade com as melhores práticas na gestão de serviços e o *framework* ITIL v3 ou superior. O produto deverá atender às demandas atuais e possibilitar eventuais adaptações para atendimento de necessidades futuras. A solução deve possuir licenças suficientes para a operação dos seguintes processos de gestão de serviços:

1. Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições;
2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
3. Gerenciamento de Mudanças;
4. Gerenciamento de Nível de Serviço;
5. Gerenciamento de Liberação e Implantação;
6. Gerenciamento de Configuração e Ativos;
7. Gerenciamento de Eventos;
8. Gerenciamento de Continuidade;
9. Gerenciamento de Conhecimento;
10. Gerenciamento de Problemas.

2.3 Benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

Os processos de gestão de serviços de TIC são requisitos obrigatórios cobrados pelos órgãos de controle e pela área de auditoria do TST e, portanto, precisam ser implantados, revisados e monitorados. A ferramenta visa a facilitar a automação e incrementar a maturidade desses processos na SETIN e no Tribunal.

Além disso, busca-se a implantação de nova ferramenta coberta pelo suporte técnico provido ou reconhecido pelo fabricante da solução, a fim de evitar prejuízos ao Tribunal em caso de falha que não possa ser solucionada pelas equipes internas da SETIN.

Ressalte-se que o processo de Gestão de Incidentes, que é um dos principais processos operacionalizados pela SETIN, guarda certa dependência com a ferramenta de gestão de serviços e seus relatórios, sendo esses utilizados na gestão do contrato das equipes terceirizadas da Central de Serviços (4040), assim, espera-se que uma nova ferramenta seja implantada para garantir a continuidade dos processos já operacionais, além do desenvolvimento daqueles com nível de maturidade inicial.

2.4 Alinhamento com o Plano Anual de Contratações e Plano de Contratações de STIC para o exercício e a previsão orçamentária

Consta no Plano Anual de Contratações (PLACON) 2023, sob a identificação 15101.2023.274783 - Aquisição e implantação de solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (ITSM), e no Plano de Contratações de STIC 2023 sob a Ação Orçamentária [2023-AO-013], valor estimado de R\$ 800.000,00 (oitocentos mil reais).

2.5 Alinhamento entre a contratação e os planos estratégicos do TST e planos estratégicos de Tecnologia da Informação

A proposta de contratação está alinhada ao Plano Estratégico do TST – PE 2021-2026, no âmbito da perspectiva “Aprendizado e Crescimento”, no objetivo estratégico “Garantir Infraestrutura”. Da mesma forma, a proposta de contratação está alinhada com a Estratégia de TIC 2021-2026, no âmbito do objetivo “Buscar uma excelente experiência do usuário”.

2.6 Requisitos da solução

O levantamento dos requisitos foi elaborado em conjunto pelas coordenadorias CQUALI, CSUP, CDS, CSEC e CITEC. Os requisitos incluídos na tabela a seguir foram organizados conforme os seguintes prefixos especificados:

- DEF: definições iniciais para compreensão do conjunto de requisitos;
- R.BAS: requisitos básicos que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.USAB: requisitos de usabilidade que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.INT: requisitos de integrações com diferentes ferramentas ou serviços;
- R.NUV: requisitos de hospedagem em serviços de nuvem;
- R.CAT: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- R.INCREQ: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições;
- R.KB: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Conhecimento;
- R.PROB: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Problemas;
- R.CM: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- R.NS: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- R.LI: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- R.GCAS: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- R.GC: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;
- R.GEV: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Eventos;
- R.TREIN: requisitos que devem ser atendidos referentes à prestação de serviço de treinamentos ou de implantação de processo, conforme especificação do item;
- R.LSA: requisitos legais, sociais e ambientais;
- R.MANUT: requisitos referentes à manutenção e ao suporte da solução;

- R.SI: requisitos referentes à aspectos de segurança da informação que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.PRZ: requisitos referentes a prazos dos serviços a serem prestados pela CONTRATADA.

ID	Descrição
DEF.01	Solução ITSM: ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação contemplando os respectivos serviços necessários para operação e uso no ambiente do TST.
DEF.02	Usuários Finais: são aqueles lotados no TST, que utilizam os recursos de TIC e o suporte da SETIN. Esses usuários devem ter acesso à solução sem consumo de licença.
DEF.03	Usuários do Sistema: cadastro não limitável de usuários que podem vir a acessar a solução e a atuar como resolvidores ou realizar manutenção nos processos implementados.
DEF.04	<p>Serviço de suporte e atualização da solução e de seus componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suporte à Solução: entende-se como suporte à solução o atendimento de níveis 1, 2 e 3 conforme especificado nos requisitos R.MANUT. • Atualização da solução e de seus componentes: considerando o licenciamento necessário e suficiente para atender os requisitos R.MANUT.
DEF.05	O quantitativo de licenças relacionado ao serviço de suporte e atualização deve ser o mesmo do de licenças adquiridas.
DEF.06	<p>Os processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação que devem ser suportados pela solução são:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições; 2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços; 3. Gerenciamento de Mudanças; 4. Gerenciamento de Nível de Serviço; 5. Gerenciamento de Liberação e Implantação; 6. Gerenciamento de Configuração e Ativos; 7. Gerenciamento de Eventos; 8. Gerenciamento de Continuidade; 9. Gerenciamento de Conhecimento; 10. Gerenciamento de Problemas.
DEF.07	<p>Sobre os processos de Gestão de Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TST, informa-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estão formalmente instituídos no TST; • Estão formalmente planejados, desenhados e documentados; • São baseados em ITIL v3 e em melhores práticas; • Possuem respectivos responsáveis de forma descentralizada dentro da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação; • Possuem graus de implantação distintos; • Possuem graus de maturidade distintos.
DEF.08	Implantação de um processo: análise do processo formalizado pela SETIN, análise do processo padrão da solução contratada, união das melhores práticas de ambos e aplicação de configurações e implementação de alterações na solução para contemplar as necessidades da CONTRATANTE.
DEF.09	Adequação de um processo: dado o momento de implantação de um processo, trata-se de parametrização e customização da ferramenta com todos os dados necessários e suficientes para que o processo seja executado por quaisquer usuários da solução. O processo resultante da adequação é gerado a partir dos processos já mapeados da CONTRATANTE e do processo nativo da solução.
DEF.10	Identidade visual: conjunto de cores, imagens, fontes e respectivos tamanhos; leiaute em geral.
DEF.11	Operação assistida: é o processo no qual, após o atendimento a todos os requisitos, a CONTRATADA acompanha presencialmente a operação da solução e realiza eventuais ajustes necessários para o seu correto uso. A depender da solicitação da CONTRATANTE e do processo assistido, o acompanhamento diário (em dias úteis) ocorrerá por no mínimo 2 horas e por no máximo 8 horas.
DEF.12	Disponibilização da solução: é aquela que permite o início da implantação e adaptação dos processos. Serão considerados, para fins de aceite desta etapa, o atendimento às definições básicas (DEF) e aos requisitos R.BAS, R.USAB e R.SI que se aplicam ao caso.
DEF.13	O CONTRATANTE poderá solicitar que os requisitos sejam parametrizados na solução em qualquer

ID	Descrição
	momento de implantação dos processos.
DEF.14	O CONTRATANTE poderá deslocar os requisitos técnicos descritos no termo de referência entre os processos apresentados, com a finalidade de conferir maior fluidez e integração na implantação dos processos frente às características específicas da solução contratada.
DEF.15	A partir do momento da publicação do termo de referência, o Tribunal Superior do Trabalho está à disposição para visita com o objetivo de analisar os processos definidos no âmbito do TST. A visita deverá ser previamente agendada por meio do e-mail carlos.gabardo@tst.jus.br, com antecedência mínima de 72 horas.
DEF.16	Define-se mensagem como a comunicação que deve ser direcionada e lida;
DEF.17	Define-se alerta como comunicação que deve chamar a atenção do usuário ativamente.
DEF.18	Fluxo de trabalho: definição das etapas a serem cumpridas em determinado processo de trabalho, prevendo a atuação de cada agente ou departamento envolvido. Ex.: encaminhamento para outra equipe; registro de autorização necessária; notificações a serem enviadas.
DEF.19	A solução deverá ter aderência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) de forma nativa ou nativa por parametrização e máxima de 15% (quinze por cento) por customização realizada dentro da mesma solução, para todos os requisitos.
DEF.20	<p>A homologação deverá ser feita por meio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstração (executar a funcionalidade na ferramenta) dos requisitos R.BAS, R.USAB, R.CAT, R.INCREQ, R.CM e R.NS; • Indicação (mostrar o caminho de satisfação do requisito na solução) dos requisitos R.INT, R.NUV, R.KB, R.PROB, R.LI, R.GCAS, R.GC, R.GEV e R.SI; • Indicação do requisito R.INCREQ.51 (importação da base de conhecimento).
R.BAS.01	Não deve possuir limite de cadastro de usuários não finalísticos. O controle de utilização deverá ser feito através de licenciamento.
R.BAS.02	A solução deve utilizar a versão mais recente disponível pelo fabricante.
R.BAS.03	Licenciamento e serviços necessários para a implantação, no mínimo, nos ambientes de Homologação e Produção da nuvem.
R.BAS.04	<p>Certificado PinkVerify para, no mínimo, 6 (seis) processos ITIL das seguintes disciplinas listadas abaixo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições; 2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços; 3. Gerenciamento de Mudanças; 4. Gerenciamento de Nível de Serviço; 5. Gerenciamento de Liberação e Implantação; 6. Gerenciamento de Configuração e Ativos; 7. Gerenciamento de Eventos; 8. Gerenciamento de Continuidade; 9. Gerenciamento de Conhecimento; 10. Gerenciamento de Problemas.
R.BAS.05	A solução de Gerenciamento de Serviços de TI ofertada deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa, com acesso a todas as disciplinas ITIL V3 ou superior.
R.BAS.06	Oferecer escalabilidade de hardware e software, com o propósito de atender demanda de crescimento dos objetos, sites, estações, tickets, e acréscimo na operação de módulos de gerenciamento das demais disciplinas <i>ITIL</i> v3 ou superior.
R.BAS.07	As interfaces da solução destinada aos usuários finais devem ser desenvolvidas em linguagem para plataforma <i>web</i> e possuir compatibilidade com as últimas versões dos navegadores (<i>browsers</i>) de mercado, incluindo, no mínimo, o <i>Google Chrome</i> , <i>Microsoft Edge</i> e <i>Mozilla Firefox</i> , sem a necessidade de instalação de <i>Adobe Flash</i> , <i>Java</i> ou <i>Microsoft Silverlight</i> .
R.BAS.08	As interfaces da solução destinadas única e exclusivamente à manutenção e administração da solução podem ser implementadas de maneira nativa para o sistema operacional Windows 10 ou superior ou compatível com plataforma <i>web</i> , conforme especificado no item acima.
R.BAS.09	Possuir mecanismo de auditoria para que sejam detectadas alterações em registros da solução, identificando, no mínimo, data da alteração e o responsável;
R.BAS.10	Permitir a criação de formulários e campos parametrizáveis, bem como associar condições aos campos, p. ex., determinado campo é de preenchimento obrigatório e só aceita determinado padrão (letras ou números).
R.BAS.11	Possuir mecanismos parametrizáveis para desenhar, mapear e automatizar fluxos de trabalho diversos, para cada um dos processos, de maneira gráfica.
R.BAS.12	Possuir os processos <i>ITIL</i> integrados, sendo que o acesso aos diferentes processos não deve exigir novos <i>logins</i> , seja por meio de capacidade de <i>Single Sign-On</i> , por autenticação integrada com a rede, ou por outro mecanismo que ofereça acesso à operação de todos os processos.
R.BAS.13	A empresa CONTRATADA deverá garantir que, em caso de atualização da solução, sejam mantidos os

ID	Descrição
	requisitos da versão anteriormente homologada e a estabilidade da solução.
R.BAS.14	Permitir a criação e gerenciamento de formulários padronizados, como <i>templates</i> .
R.BAS.15	Permitir configurar limites de tamanho de anexos e tempo de sessão.
R.BAS.16	Permitir anexar fotos, imagens, vídeos e outros documentos (no mínimo pdf, doc, xls, jpg, mp4) aos chamados (<i>tickets</i>).
R.BAS.17	Permitir que chamados (<i>tickets</i>) possam ser exportados, no mínimo, para os formatos CSV, XLS e PDF.
R.BAS.18	Possuir aplicativo para dispositivos móveis que opere, no mínimo, em sistemas operacionais <i>Android e IOS</i> , ou versão compatível com navegador de dispositivos móveis, possibilitando a abertura, o acompanhamento e a atuação em caso de fluxos de aprovação dos chamados para o usuário final, além das operações básicas para os demais processos.
R.BAS.19	Possuir aplicativo para dispositivos móveis que opere, no mínimo, em sistemas operacionais <i>Android e IOS</i> , ou versão compatível com navegador de dispositivos móveis, possibilitando a gestão e o acompanhamento dos chamados por parte das equipes técnicas, assim como a abertura, fechamento, encaminhamento, mudança de status etc.
R.BAS.20	Permitir a inclusão ou envio de comunicações privadas, visíveis apenas aos atendentes.
R.BAS.21	Possibilitar a parametrização das interfaces e logos para usuários finais e a tela principal de cada processo para adequação conforme a identidade visual da CONTRATANTE, excluindo tela de administração.
R.BAS.22	Possibilitar a customização de e-mails e demais comunicações para adequação conforme a identidade visual da CONTRATANTE e salvar como modelos (<i>templates</i>) para uso futuro.
R.BAS.23	Enviar avisos e alertas de pendências de atividades de todos os processos mediante quebra de acordo ou prazo.
R.BAS.24	Enviar <i>e-mail</i> automático para cobranças de chamados em <i>backlog</i> da área resolvidora.
R.BAS.25	A CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação técnico-operacional em processos de serviços na ocasião da assinatura do contrato.
R.BAS.26	A CONTRATADA deverá possuir técnico com certificação na ferramenta objeto da contratação comprovada até o momento da assinatura do contrato. Tal certificação deverá ser emitida pelo fabricante da solução.
R.BAS.27	A CONTRATADA deverá comprovar através de documentação oficial que já comercializou metade das licenças constantes do Item 1 do objeto do edital, no mínimo.
R.BAS.28	<p>A CONTRATADA deverá comprovar, através de atestado formal, que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. realizou a implantação ou suporte de, no mínimo, metade das licenças constantes do Item 1 do objeto do edital; 2. realizou a implantação ou suporte de, no mínimo, metade dos processos exigidos; <p>O atestado deve ser emitido por empresa ou órgão da Administração Pública Federal que contratou os referidos serviços.</p>
R.BAS.29	<p>Requisitos de Qualificação Profissional da equipe da CONTRATADA:’</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gerente de Projeto: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano na função de gerenciamento de projetos de implantação de processos de gerenciamento de serviços de TI utilizando ITIL. Certificação ITIL Foundation ou superior. ● Técnicos da Solução: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Certificação ITIL Foundation ou superior. Certificação na ferramenta objeto da contratação ou atestado do fabricante que não existe tal certificação. ● Especialista em ITIL: Caso o gerente do projeto e os técnicos da solução não possuam certificação ITIL Expert, a equipe deverá ser acrescida de um membro com certificação ITIL Expert.
R.BAS.30	Caso a licitante não seja o fabricante da solução, deverá apresentar declaração do fabricante que afirme que a licitante está autorizada a comercializar os produtos e serviços da solução ofertada no processo licitatório.
R.BAS.31	A gestão de usuários, grupos e lista de distribuição de e-mails deve ser feita totalmente dentro da solução, não sendo necessária solução externa para redirecionamento ou gestão de membros.

ID	Descrição
R.USAB.01	Garantir que todas as interfaces da solução operem de forma otimizada para resolução mínima de 1024x768 pixels, que deverão ajustar-se de modo automático para outras resoluções (interface responsiva).
R.USAB.02	O sistema de ajuda <i>on-line</i> dos atendentes deve ser de fácil acesso e visível em todas as telas.
R.USAB.03	Possibilitar a parametrização ou customização das telas e formulários de acordo com o perfil autorizado.
R.USAB.04	Os textos das interfaces com o usuário final, inclusive ajuda <i>on-line</i> , deverão estar de acordo com a língua Português-Brasil.
R.USAB.05	Assegurar que as palavras-chave de todos os cabeçalhos, notas e menus signifiquem o que se pretende, não permitindo a existência de mais de uma palavra com o mesmo significado e nem de uma palavra utilizada com mais de um significado. Exemplo: gravar e salvar, excluir e deletar.
R.USAB.06	A nomenclatura das funções da solução deverá ser de fácil entendimento e amplamente utilizada. (exemplo: utilizar “salvar” ou “gravar” para as operações de escrita, “excluir” para as operações de retirada de dados, entre outros).
R.USAB.07	Apresentar interface com o cursor posicionado no campo mais provável de preenchimento inicial. Se não houver campo na tela, focar no botão mais provável de acionamento pelo usuário.
R.USAB.08	Garantir que a ordenação de tabulação (sequência ordenada de foco nos objetos da tela cada vez que a tecla TAB é pressionada) seja realizada sempre de cima para baixo e da esquerda para direita (padrão de leitura) a partir de um ponto inicial, caso tenha mais de um campo a ser preenchido.
R.USAB.09	O número de campos de formulários deve ser o mínimo possível, permitindo o preenchimento automático quando se iniciar a digitação ou preencher com valor padrão (se aplicável). Exemplo: evitar solicitar data de nascimento e idade.
R.USAB.10	Na primeira execução, não obrigar o usuário a realizar configurações do sistema como condição para sua utilização. O sistema já deve estar pré-configurado para a maioria dos usuários e disponibilizar opção para realizar configuração posterior.
R.USAB.11	Todas as telas de usuário final devem seguir rigorosamente a identidade visual definida para o sistema, assegurando a padronização do leiaute, ou seja, o mesmo estilo de apresentação em todas as telas.
R.USAB.12	Permitir ao usuário retornar à tela anterior, caso seja redirecionado para outra página por motivos de mensagens de erro.
R.USAB.13	Indicar quais campos são de preenchimento obrigatório.
R.USAB.14	Usar máscara de edição para os campos que possuem formatação própria, ou permitir validar e aplicar a formatação no conteúdo de um campo ao sair do foco deste campo.
R.USAB.15	No caso de preenchimento incorreto, relatar o erro com informações que identifique quais campos estão com valores inválidos e inserir dicas que ajudem a preenchê-lo corretamente (quando aplicável).
R.USAB.16	Exigir a confirmação de informações sensíveis por meio de dupla digitação em formulários como, por exemplo, senhas ou endereço de e-mails.
R.USAB.17	Assegurar que as mensagens de erro sejam apresentadas na língua portuguesa com informações úteis para sua resolução.
R.USAB.18	Solicitar confirmação nas operações destrutivas, seja no salvamento que sobrescreva informação já existente ou na exclusão de informações na base de dados.
R.USAB.19	<p>Possibilitar pesquisas ou buscas com flexibilidade para usuário, independentemente da forma como estão armazenadas na base de dados, permitindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● argumento parcial; - uso de curingas para permitir, no mínimo, a substituição de parte do texto na pesquisa (exemplo: *impressora*laser*); ● digitação das palavras com e sem acento; ● digitação das palavras com e sem caracteres especiais.
R.USAB.20	As operações de copiar, recortar e colar deverão estar ativas para qualquer campo de formulário. O recurso destas operações não deve ser bloqueado em campos de texto. Caso este recurso deva ser bloqueado por questões de segurança, prevalece a questão de segurança. Exemplo: por questão de segurança, não permitir copiar e colar no campo de senha do usuário.
R.USAB.21	Possuir funcionalidade que permita impedir duplo acionamento de operações até a conclusão da ação, o que pode ser realizado por meio da inibição de botões, telas ou controles como ação imediata após uma requisição do usuário.

ID	Descrição
R.USAB.22	<p>O atendente deve ter uma lista dos seguintes itens para cada tipo de ticket (Incidentes, Requisições, Problemas e Mudanças), associados ao tipo do ticket:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações tomadas sobre o Ticket, explicitando quem tomou a ação e quando (data e hora), como comentários, transferências, alteração de responsável, fechamento, mudança de status, interrupção do cronômetro do SLA; • Tickets (outros incidentes, tarefas, problemas e mudanças) vinculados ao registro atual, quando houver; • Itens de Configuração (IC) associados, quando houver; • Usuários associados, além do usuário que reporta o Evento, quando houver; • <i>Scripts</i> e orientações de atendimento baseado em: item afetado e categoria do ticket, para aumentar a chance de resolução no primeiro chamado; • Informações dos Acordos de Níveis de Serviço - ANS.
R.USAB.23	Possibilitar a realização de uma nova pesquisa a partir da visualização dos filtros selecionados na última pesquisa, mantendo os filtros informados na etapa anterior.
R.USAB.24	<p>Permitir a publicação de informações (<i>news</i>) para os usuários em seus portais de autosserviço e mecanismos de notificação em massa para avisos de paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.</p> <p>As <i>news</i> precisam ficar em lugar visível quando o usuário final abre o portal.</p>
R.USAB.25	Criação e gerenciamento de avisos gerais de indisponibilidade.
R.USAB.26	Permitir a criação de um novo fluxo de trabalho a partir de um existente ou template.
R.USAB.27	Possuir capacidades de busca de incidentes, requisições, problemas, mudanças e demais tipos de chamados (<i>tickets</i>). Tal busca deverá permitir a seleção dos tipos de <i>tickets</i> a serem retornados, pelos campos dos <i>tickets</i> (ex: categoria, assunto, descrição, data de abertura, etc.).
R.USAB.28	Permitir a customização de todas as suas formas de comunicação em formato HTML, sejam e-mails ou quadros de avisos.
R.USAB.29	Apresentar uma interface de autoatendimento na qual o usuário final possa abrir demandas e acompanhá-las.
R.USAB.30	Todas as telas e fontes tipográficas da solução em suas <i>interfaces web</i> devem possuir a mesma identidade visual.
R.USAB.31	Permitir a criação de painéis com indicadores personalizados (<i>dashboards</i>), que podem ser escolhidos a partir de relatórios existentes ou a partir de relatórios criados pelo usuário, com opção de ordenações e leiaute.
R.INT.01	A solução deverá possibilitar o recebimento de alerta e registro de incidentes, por, no mínimo, ferramentas de monitoramento (Zabbix e Cisco) e por e-mail parametrizável.
R.INT.02	Possibilitar integração via API com a ferramenta de monitoramento Zabbix.
R.INT.03	Possibilitar a abertura de chamado/ <i>ticket</i> de forma automatizada (script), com origem na ferramenta Zabbix, ou manualmente pelos operadores.
R.INT.04	Integrar-se com o serviço de diretório de usuário <i>Microsoft Active Directory</i> - AD e o sistema de recurso humanos (base de dados em Oracle 11.2.0.4) para recuperação e preenchimento automático de dados do usuário, no mínimo nome, e-mail, função e lotação.
R.INT.05	Controlar o acesso dos usuários (autenticação) baseado em grupos e perfis do <i>Microsoft Active Directory</i> . Deve permitir, porém, a criação e gerenciamento de perfis no âmbito da solução.
R.INT.06	Realizar a integração com ferramentas de monitoramento, no mínimo Zabbix, para automatizar o monitoramento dos limites de <i>performance</i> e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.
R.INT.07	Realizar a integração com ferramenta de descoberta e inventário de forma a permitir o rastreamento, coleta, auditoria e registro automático de itens de configuração presentes na infraestrutura.
R.INT.08	Possibilitar a abertura de <i>tickets</i> "automaticamente" através de gatilhos pré-configurados do Zabbix.
R.INT.09	Possibilitar a troca de informações entre a solução e Zabbix, permitindo atualizar o status do <i>ticket</i> a partir do Zabbix, bem como solucioná-lo e adicionar informações.
R.INT.10	Possuir API para integração com outros sistemas por meio de tecnologias web (rest ou soap) que permita executar as principais funcionalidades presentes nos módulos da ferramenta, como por exemplo, envio e recebimento de dados. (ex: Jenkins e Nexus).
R.NUV.01	A solução deverá ser disponibilizada no modelo de Software, do inglês, Software as a Service (SaaS), em nuvem com Data Centers localizados exclusivamente em território nacional, sem qualquer replicação de dados no exterior.

ID	Descrição
R.NUV.02	Deve ser assegurado que dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados em decorrência da prestação de serviços, bem como suas cópias de segurança, residam em território brasileiro, para tanto, a empresa contratada deve garantir a territorialidade única na prestação do serviço, em vez de um ambiente tecnológico multinacional, não sendo admitida nenhum tipo de replicação para fora do país, tão pouco o fornecimento de informações.
R.NUV.03	<p>Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia do prestador de serviços.</p> <p>Garantia de foro brasileiro;</p> <p>Garantia de aplicabilidade da legislação brasileira;</p> <p>Garantia de que o acesso aos dados, metadados, informações e conhecimentos utilizados e/ou armazenados na solução, ferramentas, softwares, infraestrutura ou em qualquer outro recurso que a empresa contratada utilize para a prestação de serviços somente serão acessados pela CONTRATANTE e serão protegidos de acessos de outros clientes e de colaboradores da empresa contratada;</p> <p>Garantia que, em qualquer hipótese, a CONTRATANTE tem a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;</p> <p>Vedado o uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a replicação não autorizada;</p>
R.NUV.04	A solução deve estar disponível em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) com disponibilidade mínima de 99.8%.
R.NUV.05	“Modificação de Infraestrutura” significa reparos, manutenção, melhorias ou alterações na infraestrutura de nuvem usada pela fornecedora da solução SaaS para operar e entregar o Serviço de Assinatura. A empresa notificará o CONTRATANTE com 10 dias de antecedência sobre uma Modificação de Infraestrutura se a empresa, em seu julgamento razoável, acreditar que a Modificação de Infraestrutura afetará o uso pelo Cliente de suas instâncias de produção do Serviço de Assinatura, a menos que, no julgamento razoável, a Modificação de Infraestrutura é necessária para: (a) manter a disponibilidade, segurança ou desempenho do Serviço de Assinatura; (b) cumprir a Lei; ou (c) evitar a violação ou apropriação indevida de DPI de terceiros.
R.NUV.06	<p>Quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, a empresa contratada deverá cumprir as seguintes diretrizes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A solução deve fazer uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados; ● O prestador de serviços deve disponibilizar mecanismos para auditoria, como log de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e painéis para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo e ágil; ● Possuir procedimentos para triagem de eventos e incidentes de segurança da informação e garantir um tratamento de incidentes de segurança de forma completa e ágil; ● Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela empresa contratada, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais; ● Logs de auditoria do provedor que registram atividades de acesso de usuários privilegiados, tentativas de acesso autorizados e não autorizados, exceções do sistema e eventos de segurança da informação devem ser mantidos em conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis e serem comunicados para a CONTRATANTE; ● O acesso e uso de ferramentas de auditoria que interajam com os sistemas de informação da CONTRATANTE deverão estar devidamente segmentados e restritos para evitar comprometimentos e uso indevido de dados de log; ● Disponibilizar meios de replicação de logs de auditoria para que a CONTRATANTE possa armazenar cópias de segurança destas informações para futuras consultas e auditorias. ● Manter uma política de backup dos dados, de pelo menos 28 (vinte e oito) dias, dos metadados, dados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pelo CONTRATANTE e hospedados em ambiente de nuvem da CONTRATADA.
R.CAT.01	Apresentar nativamente um Portal de Serviços para autoatendimento.
R.CAT.02	Permitir que as ofertas ou solicitações de serviços mais utilizados sejam disponibilizados na interface dos usuários finais ordenadas pelo número de ocorrências.

ID	Descrição
R.CAT.03	Permitir que as ofertas ou solicitações de serviços mais utilizados sejam disponibilizados pelo administrador na interface dos usuários finais para seleção e demanda (exemplo: os 10 serviços mais demandados).
R.CAT.04	Permitir a criação de diferentes visões do catálogo de serviços, incluindo, no mínimo, Catálogo de Negócio e Catálogo Técnico, admitindo a possibilidade de criação de serviços não TI, permitindo a revisão do catálogo, seus serviços e seus atributos.
R.CAT.05	Permitir a criação de serviços de negócio, operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.
R.CAT.06	Permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância e criticidade) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.
R.CAT.07	Permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.
R.CAT.08	Permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados através do empacotamento de ofertas de serviço (<i>bundles</i>).
R.CAT.09	Permitir a categorização de serviços em, no mínimo, 2 níveis hierárquicos.
R.CAT.10	Permitir a seleção de serviços por desdobramento de categorias, garantindo a abertura de um serviço para subcategoria correta a partir da categoria principal.
R.CAT.11	Permitir a nomenclatura e a definição da criticidade/prioridade de serviços com no mínimo quatro níveis.
R.CAT.12	Permitir a atribuição de serviços a grupos solucionadores de forma manual e automática com base na categorização do registro.
R.CAT.13	Permitir o agrupamento de serviços com as suas dependências quando aplicável.
R.CAT.14	A ferramenta deve possuir a funcionalidade de manutenção de múltiplos catálogos, sendo que no mínimo um esteja em produção e os demais em edição ou produção.
R.CAT.15	A ferramenta deve possuir a funcionalidade de apresentação dos catálogos com filtros pelos campos que ele contém.
R.CAT.16	A ferramenta deve possuir a funcionalidade de publicar uma URL que, quando acessada, o usuário vá diretamente para uma tela para abrir a requisição passada como parâmetro pela URL (respeitando a política de autenticação).
R.CAT.17	As categorias que são apresentadas e tratadas no Catálogo de Serviço devem ser as mesmas dos processos de Incidente e Requisição, sem a necessidade de replicação, manual ou automática em outros módulos da ferramenta.
R.CAT.18	A apresentação e exposição de categorias de incidentes e requisições deve ser totalmente integrada e gerida dentro do Catálogo.
R.CAT.19	O acesso ao Catálogo em dispositivos Android ou IOS deve respeitar as mesmas regras de listagem e acesso na interface principal utilizada nos desktops.
R.CAT.20	Deve ser possível exportar todas as versões de catálogo de serviço em formato de arquivo csv, xls(x) e pdf.
R.INCREQ.01	Permitir abrir um ticket por meio de <i>template</i> .
R.INCREQ.02	Permitir ao usuário abrir um ticket.
R.INCREQ.03	Vincular o ticket ao Acordo de Nível de Serviço.
R.INCREQ.04	Permitir definir urgência e impacto do Incidente ou requisição.
R.INCREQ.05	Permitir estabelecer a prioridade automaticamente a partir da urgência e/ou impacto do Incidente ou Requisição.
R.INCREQ.06	Permitir a vinculação entre o Item de Configuração, Incidente, Requisição, Problema, Mudança, Liberação e Base de Conhecimentos.
R.INCREQ.07	Permitir vincular tickets a outros tickets, possibilitando estabelecer relacionamento lateral (sem subordinação entre eles) e hierárquico (do tipo pai/filho, com subordinação); nesse último, o encerramento do ticket pai (global) importa o encerramento automático de todos os tickets filhos.
R.INCREQ.08	Permitir a criação de fluxos de trabalho associados ao atendimento de cada ticket. Deverá haver um fluxo de trabalho padrão para atendimento de tickets e ainda fluxos específicos de trabalho para atendimento de tickets, segundo a categoria do ticket, envolvendo o envio para grupos determinados, encaminhamento para aprovações requeridas.
R.INCREQ.09	Permitir vincular automaticamente, pela categoria do ticket, um <i>check list</i> ou questionário ao ticket, que poderá ser respondido durante a iniciação ou execução do incidente ou requisição.
R.INCREQ.10	Permitir a definição de um prazo máximo para que o chamado possa ser reaberto, a contar de sua conclusão.
R.INCREQ.11	Permitir a finalização de um ticket com inclusão direta na Base de Conhecimento, categorizando a causa e a solução.
R.INCREQ.12	Permitir informar se a solução foi temporária ou não.

ID	Descrição
R.INCREQ.13	Permitir o cadastro de um ticket via e-mail.
R.INCREQ.14	Permitir ao usuário consultar e acompanhar o andamento de sua solicitação, bem como atualizar ou encerrar a solicitação.
R.INCREQ.15	Possuir mecanismos de priorização para qualquer ticket.
R.INCREQ.16	Possuir mecanismos de notificação para o usuário final e atendentes, para controle de andamento dos chamados por e-mail, conforme notificações definidas pelo administrador.
R.INCREQ.17	Prover mecanismos de pesquisa de satisfação a respeito do atendimento do ticket por ocasião de seu fechamento, com envio de e-mail ao usuário final, permitindo a configuração de perguntas e formato de respostas.
R.INCREQ.18	<p>Prover interface de atendimento para 1º nível de forma que o atendente apenas informe o nome ou código do usuário e tenha disponíveis as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● informações cadastrais e de contato do usuário; ● ICs associados ao usuário; ● histórico dos tickets que afetaram o usuário.
R.INCREQ.19	Sugerir conhecimentos com base nos dados informados pelo atendente.
R.INCREQ.20	Deve permitir a pesquisa de artigos de conhecimento em tempo real na tela de cadastro do ticket do usuário final.
R.INCREQ.21	No momento do fechamento do ticket, deve permitir a seleção do item da base de conhecimento que será usado como solução.
R.INCREQ.22	Deve permitir a inclusão de itens na base de conhecimento a partir das soluções inseridas em chamados já resolvidos anteriormente.
R.INCREQ.23	Permitir a classificação dos tickets em incidente ou requisição quando proveniente do autosserviço do usuário final. Deverá ser possível a classificação automática do ticket a partir da categoria do serviço, caso esta seja informada pelo usuário.
R.INCREQ.24	Possibilitar a pesquisa de um chamado específico com auxílio dos filtros (ou combinação entre eles): unidade de lotação, nº do chamado, código do solicitante, nome do solicitante, grupo de serviço responsável, serviço, data inicial, data final, item de configuração, descrição, atendente, dentre outros.
R.INCREQ.25	Possuir consulta de fila de tickets, possuindo no mínimo, filtros de <i>tickets</i> por: categoria, data de abertura, status, nome do solicitante e nome do atendente; possibilitar a ordenação por estes critérios
R.INCREQ.26	Permitir encaminhar o chamado a outro grupo solucionador ou para um analista específico dentro de outro grupo solucionador.
R.INCREQ.27	Disponibilizar os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração a partir de uma única interface sem a necessidade de realizar novos <i>logins</i> .
R.INCREQ.28	Possibilitar o <i>upload</i> de arquivos para serem anexados junto ao chamado.
R.INCREQ.29	Configurar o painel de tickets por ordem de prioridade de atendimento, facultando ao atendente alterar essa ordem.
R.INCREQ.30	Permitir priorização de chamados com base, no mínimo, no impacto e urgência de atendimento.
R.INCREQ.31	Agrupar os chamados em atendimento por nível de serviço (a expirar/expirado).
R.INCREQ.32	<p>Possibilitar a criação de um painel (dashboard), constando, no mínimo, as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Quantidade de Tickets abertos, agrupados por solicitante; ● Quantidade de Tickets abertos, agrupados por equipe; ● Quantidade de Tickets abertos, agrupados por atendente; ● Quantidade de Tickets abertos, agrupados por responsável; ● Prazo para expirar o SLA de atendimento;
R.INCREQ.33	Atribuir o incidente a um departamento de serviço ou técnico de 1º nível de acordo com o tipo de incidente e encaminhar notificação ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente.
R.INCREQ.34	Possuir avisos de alerta sobre indisponibilidade de algum serviço.
R.INCREQ.35	Permitir alterações manuais nos critérios de prioridade e urgência, e atualizar automaticamente a prioridade do incidente.
R.INCREQ.36	Permitir a configuração manual do parâmetro de urgência do incidente que reflita na mudança de prioridade, registrando quem alterou o quê, quando, valor anterior e valor novo.
R.INCREQ.37	Permitir a vinculação automática de Incidente a um Grupo Solucionador responsável pelo serviço afetado, tomando por base a categoria do incidente.
R.INCREQ.38	Fornecer a informação de ICs associados ao usuário.
R.INCREQ.39	Permitir a exibição de histórico de incidentes por usuários.
R.INCREQ.40	Permitir a abertura de tarefas para outros grupos solucionadores.

ID	Descrição
R.INCREQ.41	Permitir a criação e a alteração de estados dos chamados como por exemplo "novo", "pendente com usuário" e "pendente com fornecedor".
R.INCREQ.42	Habilitar, de forma editável, os dados do solicitante, de maneira que seja possível atualizar informações preenchidas automaticamente, tais como telefone e local de atendimento no registro do chamado na abertura do incidente pelo analista de 1º nível.
R.INCREQ.43	Permitir a recategorização do chamado.
R.INCREQ.44	Permitir a criação de relatórios de forma dinâmica.
R.INCREQ.45	Disponibilizar, para todos os relatórios gerados, a opção de visualização do documento antes de sua impressão ou exportação para formatos padronizados.
R.INCREQ.46	Os relatórios da solução devem poder ser exportados para CSV, PDF e XLS.
R.INCREQ.47	A solução deve permitir gerar os seguintes relatórios: <ol style="list-style-type: none"> 1. de requisições de serviços, de incidentes, de problemas separadamente; 2. de chamados encaminhadas às outras unidades; 3. de chamados dentro e fora do SLA; 4. de chamados por categoria; 5. de chamados por registro de IC; 6. por número de incidentes atendidos no Service Desk (aberto e fechado no Nível 1, sem ser encaminhado para nenhuma outra equipe); 7. de chamados por equipe; 8. de tempo médio de atendimento; 9. de tempo de atendimento em uma equipe determinada (chamado passou em 3 equipes, o tempo de uma delas somente); 10. da satisfação do usuário na pesquisa enviada no fechamento do chamado; 11. Tempo médio entre falhas (MTBF) das soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; 12. Tempo médio para reparo (MTTR) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; 13. Tempo médio entre falhas (MTBF) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução; 14. Tempo médio para reparo (MTTR) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução;
R.INCREQ.48	Configurar um painel (<i>dashboard</i>) com relatórios previstos no requisito acima.
R.INCREQ.49	Permitir a criação, edição, manutenção e remoção de artigos da base de conhecimento.
R.INCREQ.50	Permitir a entrada de texto livre, imagens, vídeos, links, arquivos (no mínimo com extensão pdf, doc(x), xls(x), jpg, txt, mp4) etc, na elaboração dos artigos de conhecimento.
R.INCREQ.51	Permitir a importação dos conhecimentos da base atual, que está na ferramenta do CA - Service Desk Manager. Essa base está em Oracle, sendo que as imagens anexadas constam de pasta específica.
R.INCREQ.52	Permitir pesquisar através de termos, palavras-chave ou frases inteiras.
R.INCREQ.53	Criar um identificador único para cada artigo de conhecimento para referência futura.
R.INCREQ.54	Preencher os campos do artigo de conhecimento com dados de autor e data de criação. Quando criado a partir de um incidente, preencher o conhecimento com informações provenientes do chamado.
R.INCREQ.55	Permitir o ordenamento e a filtragem dos artigos de conhecimento retornados na pesquisa pela categoria do conhecimento.
R.INCREQ.56	Permitir que o usuário final informe se o artigo de conhecimento foi útil, podendo incluir comentários.
R.INCREQ.57	Permitir a organização dos artigos em, no mínimo, dois níveis (serviço e subcategoria).
R.KB.01	Permitir o controle de acesso aos artigos de conhecimento por meio de perfis, tais como, equipes técnicas, usuários, atendentes etc.
R.KB.02	Permitir a criação de regras de privilégios baseada em perfil de usuário (leitura, edição e avaliação).
R.KB.03	Permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento tendo em vista as diversas fases possíveis, tais como envio, validação, aceitação, atualização e desativação (aposentadoria do artigo).
R.KB.04	Possuir fluxo de aprovação de um documento para sua publicação na base de conhecimento.
R.KB.05	Permitir o versionamento de documentos da base de conhecimento.
R.KB.06	Permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de Incidente, Problema e Mudança.
R.KB.07	Permitir a criação e a manutenção de associações entre artigos de conhecimento relevantes.
R.KB.08	Automatizar a notificação dos atores do processo de conhecimento quando da criação ou alteração de artigos.
R.KB.09	Permitir a configuração de diferentes fluxos de gestão dos artigos de conhecimento, incluindo quais áreas podem criar, aprovar e publicar cada categoria de conhecimento.
R.PROB.01	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo

ID	Descrição
	a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
R.PROB.02	Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade do problema.
R.PROB.03	Permitir a associação com os incidentes, requisições, mudanças, liberações e ICs relacionados.
R.PROB.04	Permitir o fechamento automático de incidentes a partir do fechamento do problema relacionado aos incidentes.
R.PROB.05	Permitir o registro de incidentes como "problemas potenciais".
R.PROB.06	Possibilitar alteração automática da classificação da severidade ou do impacto de um problema de acordo com o número de incidentes associados ou o número de usuários finais afetados.
R.PROB.07	Possibilitar a identificação dos incidentes que são candidatos a problemas de forma agrupada pela categoria no momento do registro de um problema, com possibilidade de exibição dos incidentes semelhantes sem a necessidade de criação de qualquer relatório.
R.PROB.08	Permitir categorizar problemas na abertura e ter categorização no fechamento também, com a finalidade de identificar solução permanente ou de contorno.
R.PROB.09	Possibilitar o encaminhamento e a atribuição automática dos registros de problemas e erros conhecidos, conforme a categoria do problema.
R.PROB.10	Fornecer acesso aos dados históricos dos problemas e erros conhecidos para uso do suporte, durante a investigação do problema.
R.PROB.11	Possibilitar o registro das descrições dos problemas e das atividades de resolução.
R.PROB.12	Permitir a associação de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.
R.PROB.13	Permitir aplicar a um problema o estado de erro conhecido.
R.PROB.14	Permitir, para cada problema, a criação de tarefas que serão encaminhadas para os grupos de resolução.
R.PROB.15	Possibilitar a criação de um problema a partir de um incidente.
R.PROB.16	Estabelecer grupos para resolução do problema.
R.PROB.17	Criar soluções de contorno e associá-las aos incidentes.
R.CM.01	Permitir o registro e classificação das mudanças.
R.CM.02	Permitir a associação de uma mudança a um ou mais serviços ou Itens de Configurações - IC's.
R.CM.03	Permitir o cadastramento de diferentes tipos de mudanças, como por exemplo: emergenciais, planejadas e não planejadas, entre outros, que serão utilizados para classificar a mudança no momento de seu cadastramento.
R.CM.04	Suportar diferentes fluxos de trabalho para diferentes tipos de mudanças, contemplando, no mínimo, mudanças emergenciais, planejadas e não planejadas.
R.CM.05	Possuir controle de acesso a determinadas ações previstas em fluxos de trabalho. Por exemplo, permitir apenas à equipe autorizada submeter as Requisições de Mudanças - RDM.
R.CM.06	Possibilitar o monitoramento e acompanhamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança durante todos os estágios.
R.CM.07	Possibilitar seleção de mudanças para inclusão na pauta de aprovação do Comitê de Mudanças (CAB - <i>Change Advisor Board</i>).
R.CM.08	Possuir mecanismos de encaminhamento das RDMs para os grupos de autorização apropriados. Exemplos: CAB; Gestor da Mudança; Secretário de TI; Comitê Gestor de TI etc.
R.CM.09	Permitir a configuração de aprovadores da mudança.
R.CM.10	Possibilitar a rejeição, reavaliação ou retrocesso (<i>rollback</i>) de uma mudança.
R.CM.11	Possibilitar inserir a informação da avaliação do impacto dentro do registro de mudança para suportar o processo de autorização.
R.CM.12	Realizar avaliação de impacto a partir do(s) IC(s) envolvido(s) na mudança e demonstrar de maneira gráfica todas as dependências entre os IC's afetados pela mudança.
R.CM.13	Possibilitar a configuração das janelas de mudanças (programação de períodos de mudanças).
R.CM.14	Possibilitar a configuração das janelas de congelamento (período que não são permitidas mudanças) e a identificação de requisições programadas para fora da janela de mudanças.
R.CM.15	Possibilitar a descrição dos efeitos causados se a mudança não for implementada.
R.CM.16	Permitir que o requisitante identifique a razão da mudança entre uma lista previamente definida.
R.CM.17	Possibilitar o agendamento de revisões para as mudanças implementadas após um período definido. As revisões serão validadas pelo supervisor da mudança. Os agendamentos também podem ser planejados através de lembretes sobre os prazos relativos à mudança.
R.CM.18	Permitir fechar chamados, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada é implementada com sucesso.
R.CM.19	Possibilitar a comunicação da mudança e de agendamentos de mudanças para o Service Desk (equipe de 1º nível), via notificação do sistema ou quadro de avisos.

ID	Descrição
R.CM.20	Possibilitar a definição de várias tarefas para uma mudança, atribuindo responsáveis e respectivos prazos.
R.CM.21	Possibilitar a integração entre a solução de mudanças e o CMDB (Configuration Management Data Base), permitindo a atualização do IC no CMDB.
R.CM.22	Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os IC's afetados pela mudança.
R.CM.23	Fornecer uma interface gráfica para mostrar os relacionamentos entre os itens de configuração afetados.
R.CM.24	Possibilitar acesso ao detalhamento do item de configuração para auxiliar na avaliação que precede a autorização da mudança.
R.CM.25	Permitir o cadastro ilimitado de categorias ou tipos de mudanças.
R.CM.26	Prover um número ilimitado de fases e tarefas no registro de mudanças. As fases e tarefas devem ser controladas (concorrentes ou sequencialmente ou através de regras lógicas).
R.CM.27	Permitir aprovações de mudanças <i>on-line</i> para usuários finais que atuam somente como aprovadores e não prestam atendimento.
R.CM.28	Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.
R.CM.29	Produzir uma visão de planejamento de mudança.
R.CM.30	Permitir anexar documentos (no mínimo txt, pdf, doc(x), xls(x)) nas requisições de mudanças.
R.CM.31	Armazenar e fornecer <i>templates</i> de planejamento das mudanças.
R.CM.32	Atribuir um identificador único para cada mudança criada e as eventuais tarefas existentes devem estar relacionadas à mudança.
R.CM.33	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
R.CM.34	Possuir mecanismo para sugestão de melhores datas para a execução de determinada mudança.
R.CM.35	Possuir aplicativos ou interfaces para dispositivos móveis que permitam a aprovação remota de mudanças.
R.CM.36	Possuir relatórios acerca do processo e dos registros das mudanças, contemplando no mínimo: <ol style="list-style-type: none"> 1. quantidade de mudanças planejadas e não planejadas; 2. percentual de mudanças planejadas e não planejadas; 3. quantidade de mudanças por tipo; 4. percentual de mudanças por tipo; e 5. ativos que mais sofrem mudanças.
R.NS.01	Permitir a criação de acordos de nível de serviço - ANS.
R.NS.02	Associar um ANS ao incidente/requisição.
R.NS.03	Permitir o envio automático de e-mail ao usuário com informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.
R.NS.04	Criar 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.
R.NS.05	Monitorar automaticamente os tempos de resposta e resolução para todos os escopos de contrato.
R.NS.06	Registrar múltiplos níveis de tempos de resposta e resolução por acordo.
R.NS.07	Indicar por cores o nível de serviço, frente aos prazos definidos nos acordos.
R.NS.08	Permitir definir os tempos individualmente para cada acordo.
R.NS.09	Permitir a configuração do seu calendário com o do TST para definição dos acordos, tanto nos dias úteis e não úteis.
R.NS.10	Permitir associar acordos em diferentes níveis organizacionais e de infraestrutura, não apenas para serviços.
R.NS.11	Selecionar dinamicamente o acordo mais apropriado para cada situação, baseado em critérios do evento ou outro que seja mais adequado.
R.NS.12	Garantir o monitoramento dos prazos firmados nos acordos (ANS, ANO e CA), gerando algum tipo de alerta, em caso de descumprimento.
R.NS.13	Permitir a definição de critérios de tempo com múltiplos níveis (exemplo: 70%, 95% e 100%), acionando mecanismos automáticos de notificação de acordo com o nível atingido.
R.NS.14	Permitir a definição de <i>dashboards</i> personalizados sobre Gestão de Nível de Serviço.
R.NS.15	Possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional, Acordos com Fornecedores e Disponibilidade de Itens de Configuração.
R.NS.16	A solução deve indicar quando o objetivo de serviço não foi cumprido ou está próximo do não cumprimento, por meio de notificação ou alerta.
R.NS.17	A solução deve notificar por e-mail quando o objetivo de serviço está próximo do não cumprimento.

ID	Descrição
R.NS.18	A solução deve permitir a criação e aplicação de indicadores baseados em perfil de usuário e criticidade de serviço.
R.NS.19	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de acordos de nível operacional diferentes para equipes de atendimento. Exemplo: equipes de atendimento trabalhando em horários diferentes.
R.NS.20	Incluir tipos de relatório de Nível de Serviço: <ol style="list-style-type: none"> 1. Métricas que violaram o ANS; 2. ANS violados; e 3. Alertas de proximidade de violação.
R.NS.21	Os relatórios da solução devem poder ser agendados dentro da própria solução para que sejam gerados periodicamente e enviados por e-mail para um endereço discricionário em cada agendamento.
R.NS.22	Possuir funcionalidade de envio de e-mails periódicos com o status de ANS e ANO de todos os tickets sob responsabilidade de um grupo de atendimento para o usuário que seja designado como líder deste grupo. Esta periodicidade deve ser configurável pelo próprio líder designado. Deve haver filtro sobre quais status devem ser levados em consideração para a seleção de tickets que serão selecionados para envio.
R.NS.23	Ao reclassificar um <i>ticket</i> , a ferramenta deverá ser capaz de "atualizar" o novo SLA em função da nova classificação.
R.LI.01	Definir o plano de liberação e implantação com as partes interessadas, com o escopo afetado, áreas envolvidas em cada atividade, teste ou homologação no que couber.
R.LI.02	Vincular os itens de configuração afetados pela liberação e implantação.
R.LI.03	Registrar e gerenciar os desvios, questões e riscos relacionados a serviços novos ou modificados, bem como as ações corretivas necessárias.
R.LI.04	Vincular pacotes de liberação à uma mudança.
R.LI.05	Permitir a geração e associação do <i>ticket</i> para execução da implantação, após a aprovação da mudança/liberação de maneira automática.
R.LI.06	Permitir a atualização automática dos registros de configuração, após a conclusão bem sucedida da implantação.
R.LI.07	Gerenciar a mudança durante as atividades de liberação e implantação, com a integração do processo de Liberação e Implantação com o Processo de Gerenciamento de Mudanças.
R.LI.08	Possuir relatórios acerca do processo e dos registros das liberações, com, no mínimo, número de liberações, datas, duração, equipe responsável, categoria.
R.GCAS.01	Garantir uma identificação única para cada Item de Configuração.
R.GCAS.02	Suportar federação de dados, que é a coleta de dados de ambientes diferentes na mesma base. Permitir definir quais tipos de dados serão federados e como poderão ser acessados pelas aplicações ou processos de TI.
R.GCAS.03	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 das informações e agrupar os itens automaticamente.
R.GCAS.04	Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC durante toda permanência no CMDB para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas e gerar análises históricas sobre as transações que permita incluir e alterar.
R.GCAS.05	Disponibilizar uma visão gráfica de relacionamentos entre os recursos, exibindo tanto a relação de composição (IC pai e seus IC's filhos) quanto outros tipos (dependência, conexão, etc).
R.GCAS.06	Possibilitar, para determinado IC, a identificação de todos os relacionamentos e eventos vinculados, como incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis e hardware (árvore horizontal e vertical).
R.GCAS.07	Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada, bem como seus registros históricos.
R.GCAS.08	Possuir mecanismos para controlar o acesso ao CMDB de acordo com o perfil do usuário.
R.GCAS.09	Permitir que seja feito <i>baseline</i> sempre que necessário para assegurar cópia da estrutura e todos os seus detalhes em caso de restauração devido a falhas ou mudanças.

ID	Descrição
R.GCAS.10	Fornecer console administrativa que permita modificar o modelo de dados do CMDB.
R.GCAS.11	Permitir a criação de atributos para cada tipo de IC.
R.GCAS.12	Permitir a exportação dos dados contidos no CMDB para manipulação externa, permitindo no mínimo, nos seguintes formatos: CSV, Excel e XML.
R.GCAS.13	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's, quando não houver mudança associada.
R.GCAS.14	Possuir integração nativa com todos os demais processos da solução.
R.GCAS.15	Os itens de configuração deverão ser agrupados e classificados (exemplo de categoria: <i>hardware</i> ; de subcategoria: impressora; tipo: laser).
R.GCAS.16	Permitir a visão dos IC's tanto na perspectiva do serviço quanto na perspectiva de impacto, inclusive de forma gráfica.
R.GCAS.17	Permitir atualização de múltiplos IC's a partir da mudança de um serviço ou outro IC relacionado.
R.GCAS.18	Permitir construir relacionamentos entre IC's, inclusive com visualização gráfica gerada automaticamente a partir de interpretação desses relacionamentos.
R.GCAS.19	Permitir a identificação dos dispositivos de infraestrutura tecnológica que disponibilizam um serviço ou aplicação.
R.GCAS.20	A solução deverá apresentar de forma gráfica a relação entre os IC's de forma a facilitar a identificação direta de serviço a partir de um dado Item de Configuração qualquer.
R.GCAS.21	A solução deverá permitir a visualização das mudanças em andamento relacionadas ao serviço e seus respectivos Itens de Configuração, bem como o histórico das mudanças já finalizadas.
R.GCAS.22	A solução deve permitir cadastrar relacionamento entre usuários e Itens de Configuração, para indicar os responsáveis pelo IC, por exemplo, gestor do serviço ou técnico responsável.
R.GCAS.23	Realizar o cadastramento de períodos de bloqueio, estabelecendo os IC's que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.
R.GCAS.24	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
R.GCAS.25	Possuir uma funcionalidade em que seja permitido ao usuário do sistema expandir a visualização dos relacionamentos do CMDB no momento da análise do impacto na interface gráfica.
R.GCAS.26	Permitir associação de IC's a um ou mais contratos já previamente cadastrados.
R.GCAS.27	Permitir o rastreamento/mapeamento dos IC's que impactam um determinado Serviço.
R.GCAS.28	Permitir o rastreamento/mapeamento dos serviços que são impactados por um determinado IC.
R.GCAS.29	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's.
R.GCAS.30	Possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento e os atributos entre os IC's quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados. Entende-se como automaticamente, neste contexto, a propagação dos efeitos da atualização de um IC em outros ICs dos quais o alterado faça parte ou possua interdependência dentro do contexto do CMDB.
R.GCAS.31	Suportar o registro e atualização automáticos dos itens de configuração presentes na infraestrutura tecnológica com manutenção do histórico das informações.
R.GCAS.32	Permitir a definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos.
R.GCAS.33	Possuir funcionalidade para facilitar o estabelecimento automático de relacionamento pai e filho quando ICs são adicionados, eliminados ou atualizados, como a carga de ICs e relacionamentos a partir de um arquivo externo.

ID	Descrição
R.GCAS.34	Prover relacionamento entre os IC's e usuários, usuários finais ou contatos não cadastrados como usuários da solução.
R.GCAS.35	Relatórios: <ol style="list-style-type: none"> 1. análise de impacto dos IC's alterados; 2. relatórios detalhados que possibilitem revisões e auditorias dos IC's, bem como validação da existência física/lógica dos IC's (inventário); e 3. <i>dashboard</i> que demonstre a integração entre os relacionamentos de serviços e IC's.
R.GC.01	Alerta na atualização dos componentes de um serviço: quando houver alteração de ativos em um grupo pré-determinado de serviços/IC, uma mensagem será enviada a um grupo com a descrição do DE/PARA da alteração.
R.GC.02	Consulta IC's de um serviço/sistema: ao consultar um serviço determinado, deverão ser listados os seus IC's e dependências com outros serviços/componentes/IC's.
R.GC.03	Alertas de eventos de indisponibilidade/desastre: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre os eventos de indisponibilidade/desastre com a finalidade de monitoramento.
R.GC.04	Alertas sobre SLA de serviço crítico próximo de ser extrapolado: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre as falhas em serviços críticos que estejam próximas de extrapolar os SLA's.
R.GEV.01	Apresentar informação de SLA em função da classificação/categorização do chamado e associação com os respectivos serviços.
R.GEV.02	Permitir a notificação automática aos envolvidos quanto aos eventos definidos.
R.GEV.03	Permitir notificações por e-mail nas interações do evento, como abertura, conclusão, agendamento.
R.GEV.04	Permitir criar regras de chamados para notificações para grupo/usuários.
R.GEV.05	Permitir que os <i>tickets</i> sejam classificados em função da criticidade dos eventos que o originaram, com possibilidade de reclassificar manualmente quando necessário.
R.GEV.06	Possibilitar a abertura de <i>tickets</i> "automaticamente" através de gatilhos pré-configurados.
R.TREIN.01	Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências do TST em Brasília/DF, que disponibilizará os recursos de infraestrutura (sala, computadores, projetor etc).
R.TREIN.02	A CONTRATADA será responsável pela preparação do ambiente de treinamento, incluindo a instalação, configuração de <i>softwares</i> , fornecimento de material pedagógico e de avaliação do curso pelos alunos.
R.TREIN.03	As turmas de treinamento serão organizadas da seguinte forma: <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrador: mínimo de 5 (cinco) horas e uma turma de até 15 (quinze) alunos; 2. Atendente: mínimo de 5 (cinco) horas e duas turmas de até 20 (vinte) alunos cada;
R.TREIN.04	Os treinamentos devem ser totalmente alinhados com o ambiente implantado e parametrizado para o TST.
R.TREIN.05	O treinamento para administradores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para administração e <i>troubleshooting</i> da solução na sua completude e todos os demais itens de integração presentes na versão final implementada na solução.
R.TREIN.06	O treinamento para desenvolvedores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para: criação e manutenção de fluxos; quaisquer itens customizáveis que a solução proporcione; customizações realizadas; integrações; <i>webservices</i> ; tratamento de dados; <i>dashboards</i> , etc.
R.TREIN.07	Além dos treinamentos especificados no item R.TREIN.03, a CONTRATADA capacitará (na forma de repasse) profissionais de TI da CONTRANTE acerca da forma de operar a solução na sua totalidade para cada processo implantado, aspecto condicionante para o aceite definitivo do serviço de implantação de processo. A forma, duração (máxima de 40 horas) e quantidade de profissionais de TI envolvidos no repasse (máximo 10 pessoas) serão objeto de definição pela CONTRATANTE de acordo com a necessidade e o plano de implantação de cada processo.
R.LSA.01	A empresa deverá estar habilitada juridicamente (art. 28 da Lei n.º 8.666/93) e em regularidade fiscal e trabalhista (art. 29 da Lei n.º 8.666/93).

ID	Descrição
R.LSA.02	Decreto Nº 2.271 de 7 de julho de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
R.LSA.03	Resolução CNJ nº 182/2013, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.
R.LSA.04	Decreto-lei N.º 5.452, de 1º de Maio de 1943, que define a Consolidação das Lei do Trabalho.
R.LSA.05	Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.
R.LSA.06	Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição Federal de 1988, quanto ao emprego de menores.
R.LSA.07	Promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução n.º 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho).
R.LSA.08	Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999
R.MANUT.01	O serviço de suporte e atualização de licenças deverá ser prestado pelo período de 48 (quarenta e oito) meses.
R.MANUT.02	O serviço de suporte e atualização deve cobrir quaisquer atualizações de <i>software</i> disponibilizadas pelo fabricante durante a sua vigência.
R.MANUT.03	A empresa CONTRATADA deverá fornecer número de telefone 0800 para contatar sua central de atendimento ou sistema web no qual seja possível abrir o chamado.
R.MANUT.04	A Central de Atendimento deverá fazer a abertura dos chamados de suporte, mantendo os respectivos registros.
R.MANUT.05	<p>Todos os prazos de atendimento têm como marco inicial o horário de <u>abertura do chamado</u> pelo TST na Central de Atendimento da CONTRATADA, conforme definições a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● entende-se por abertura do chamado a hora do primeiro contato telefônico realizado com o técnico da CONTRATADA ou o momento do registro do chamado no sistema web; ● entende-se por início do atendimento a hora que o técnico da CONTRATADA iniciou o atendimento; ● entende-se por solução definitiva a entrega de solução que elimine o problema definitivamente, restabelecendo a condição de perfeito e pleno funcionamento da solução, sem efeitos colaterais que provoque problemas em outros módulos da ferramenta; ● a prioridade deverá ser informada pelo TST no momento da abertura de cada chamado.
R.MANUT.06	A empresa CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, quando solicitado, documento em que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos atendimentos, descrição dos serviços executados, assim como outras informações relevantes relacionadas ao suporte.
R.MANUT.07	Todos os custos relativos à logística necessária (tais como o deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros) correrão exclusivamente por conta da empresa CONTRATADA.
R.MANUT.08	O início do atendimento dos chamados de suporte e manutenção deverá ocorrer em, no máximo, duas horas após a abertura do chamado, independentemente da severidade que o caso requeira.

ID	Descrição
R.MANUT.09	<p>O serviço de suporte será classificado em conformidade com os níveis a seguir especificados, devendo ser respeitados os prazos definidos na severidade do chamado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Severidade CRÍTICA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade TOTAL do uso do software. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 3 horas e contados após a abertura do chamado; 2. Severidade ALTA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade parcial do uso do software que inviabilize a execução de um ou mais processos. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 12 horas e contados após a abertura do chamado; 3. Severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades do software, estando ainda disponível, porém apresentando problemas. Também poderá ser registrado em caso de inconformidades do processo implantado com a sua documentação. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 7 dias e contados após a abertura do chamado; 4. Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado para a disponibilização, configuração e atualização de versões do software. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 30 dias e contados após a abertura do chamado. Para este tipo de severidade, a CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo, ficando a critério da CONTRATANTE acatar o pleito.
R.MANUT.10	<p>O serviço de suporte técnico será prestado de segunda-feira a sexta-feira (apenas dias úteis, conforme calendário oficial do TST), no horário das 8h às 18h.</p>
R.MANUT.11	<p>Os chamados poderão ser registrados em decorrência de qualquer forma ou problema de instalação, configuração ou defeito detectado pela equipe técnica do TST durante a implantação ou operação da solução.</p>
R.MANUT.12	<p>O suporte técnico deverá ser prestado por meio de técnicos qualificados, com as devidas certificações oficiais do fabricante do software, sendo que o TST reserva-se o direito de, a qualquer momento, solicitar as comprovações que se fizerem necessárias para atendimento desta exigência.</p>
R.MANUT.13	<p>Quando algum software integrante da solução apresentar defeito que exija a atuação da empresa fabricante, a CONTRATADA será responsável por estabelecer o respectivo registro e notificação do fabricante para resolução definitiva do problema.</p>
R.MANUT.14	<p>Durante o contrato de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE, mesmo se tratando de <i>softwares</i>, outros artefatos e serviços já considerados aceitos pelo CONTRATANTE.</p>
R.MANUT.15	<p>Durante a vigência do serviço de suporte, a CONTRATADA deverá informar novas versões do sistema ou de seus componentes. Isso deve ocorrer independente do tipo de versão (<i>major, minor ou patch version</i>).</p>
R.SI.01	<p>Caso haja necessidade de comparecimento <i>in loco</i> de profissionais enviados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços, estes deverão estar identificados com crachá, e sujeitos às normas internas disciplinares, de segurança de dados e de segurança das instalações do TST, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências.</p>
R.SI.02	<p>Os profissionais deverão utilizar a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do profissional da CONTRATADA.</p>
R.SI.03	<p>A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TST e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do TST no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.</p>
R.SI.04	<p>A CONTRATADA deve divulgar aos seus profissionais a Política de Segurança da Informação do TST, PSI-TST, e assegurar-se de sua observação e cumprimento no curso da prestação de serviços no Tribunal.</p>
R.SI.05	<p>A CONTRATADA e seus profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro do TST.</p>
R.SI.06	<p>A CONTRATADA e seus profissionais devem assinar e acatar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, cujo modelo encontra-se anexo ao Termo de Referência, que deverá ser emitido pelo TST após a assinatura de contrato.</p>
R.SI.07	<p>Em relação aos requisitos de Confidencialidade, a solução deverá:</p>

ID	Descrição
R.SI.07.1	Mascarar senhas e outros campos de entrada sensíveis;
R.SI.07.2	Não armazenar as senhas em texto claro em backend, quando armazenadas devem passar por processo de hash com uma função pelo menos equivalente a SHA-256;
R.SI.07.3	Utilizar SSL nos acessos com informações sensíveis;
R.SI.07.4	Não utilizar protocolos ou aplicações reconhecidamente inseguros, como FTP, Telnet para comunicação com redes externas.
R.SI.08	Em relação aos requisitos de Integridade, a solução deverá:
R.SI.08.1	Validar todos os formulários de entrada de dados e query strings frente a um conjunto de entradas aceitáveis, antes do processamento das informações;
R.SI.08.2	Identificar e restringir a alteração de dados de todas as iterações não humanas, como sistema ou processos batch, a não ser que explicitamente autorizadas.
R.SI.09	Em relação aos requisitos de disponibilidade, a solução deverá atender a capacidade de 200 usuários simultâneos.
R.SI.10	Em relação aos requisitos de Autenticação, a solução deverá suportar autenticação no serviço de diretórios do TST, Microsoft Active Directory.
R.SI.11	Em relação aos requisitos de Autorização, a solução deverá:
R.SI.11.1	Segmentar o acesso a usuários com níveis de permissão definidos;
R.SI.11.2	Permitir a definição de, pelo menos, os seguintes papéis de usuários: administrador e operador.
R.SI.12	Em relação aos requisitos de Auditoria e Logging, a solução deverá:
R.SI.12.1	Registrar todas as tentativas de logon, com timestamp e endereço IP de origem da requisição;
R.SI.12.2	Não sobrescrever logs de auditoria;
R.SI.12.3	Suspender explicitamente as sessões quando o usuário solicitar logoff ou fechar a janela, tela, aba ou navegador da aplicação.
R.SI.13	Em relação aos requisitos de Erros e Gerenciamento de Exceção, a solução deverá:
R.SI.13.1	Não revelar detalhes internos da solução nas mensagens de erro mostrada aos usuários;
R.SI.13.2	Encriptar os dados sensíveis de configuração, como strings de conexão;
R.SI.13.3	Não armazenar senhas ou chaves de criptografia em “plain text” na solução, sem estar criptografado;
R.SI.14	Permitir a criação de campos compartilhados nos formulários da aplicação e que possam ser utilizados em quaisquer outras entidades, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.
R.SI.15	Consolidar vários recursos de automação em um único ambiente para que os proprietários e desenvolvedores de processos possam construir e visualizar processos de negócios a partir de uma única interface.
R.SI.16	Incluir fluxos e ações acionadas por eventos, como por exemplo itens do catálogo de serviço;
R.SI.17	Consolidar as informações de configuração e tempo de execução em uma única interface para que os proprietários e desenvolvedores de processos possam criar, operar e solucionar problemas de fluxos a partir desta interface.
R.SI.18	Permitir que sejam criados processos automatizados em um único ambiente utilizando linguagem natural para automatizar ações, tarefas, notificações e operações de registro sem codificação.
R.SI.19	Fornecer descrições em linguagem natural da lógica de fluxo para ajudar usuários não técnicos a entender gatilhos, ações, entradas e saídas.
R.SI.20	Promover automação de processos, permitindo que especialistas no assunto desenvolvam e compartilhem ações reutilizáveis com designers de fluxo.
R.SI.21	Fornecer uma biblioteca de ações reutilizáveis, reduzindo os custos de desenvolvimento de novos fluxos para o CONTRATANTE
R.SI.22	Garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;
R.SI.23	Garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;
R.PRZ.01	A implantação e adequação dos processos de gestão de serviços compreende os relacionados na lista a seguir (prazos em dias corridos).
R.PRZ.01.01	Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições: 120 dias, a contar da abertura da ordem de serviço. A operação assistida será de 30 dias.
R.PRZ.01.02	Gerenciamento de Catálogo de Serviços: 30 dias, a contar da abertura da ordem de serviço. A operação assistida será de 10 dias.
R.PRZ.01.03	Gerenciamento de Mudança: 60 dias, a contar da abertura da ordem de serviço. A operação assistida será de 15 dias.
R.PRZ.01.04	Gerenciamento de Nível de Serviço: 60 dias, a contar da abertura da ordem de serviço. A operação assistida será de 15 dias.

ID	Descrição
R.PRZ.02	A implantação dos processos será baseada em cronograma de atividades acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitados os prazos máximos definidos.
R.PRZ.03	O prazo máximo para disponibilização da solução em nuvem será de 8 dias. Esse prazo não será contabilizado para a implantação dos processos – ou seja, o prazo para a implantação do processo contará somente após a conclusão da disponibilização da solução. A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, a prorrogação do prazo para disponibilização, ficando a critério da CONTRATANTE acatar, ou não, o pedido formulado pela CONTRATADA.
R.PRZ.04	O prazo máximo para o início de cada treinamento é de 5 dias a contar da abertura da ordem de serviço.
R.PRZ.05	Os prazos em dias, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: dias corridos, incluídos feriados e finais de semana. O início da contagem se dá a partir da ordem de fornecimento, da ordem de serviço ou da notificação/abertura de chamado, conforme especificado pela CONTRATANTE na ocasião da formalização do comando.
R.PRZ.06	Os prazos em horas, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: horas corridas compreendidas entre 8h e 18h dos dias úteis, conforme calendário oficial do Tribunal Superior do Trabalho. O início da contagem segue a definição do R.PRZ.07.

2.7 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de cada item

O licenciamento considera o quantitativo de técnicos atuando nas demandas abertas. Na perspectiva de usuários finais, magistrados, servidores e colaboradores do Tribunal Superior do Trabalho – TST, não deve haver limite para os diversos papéis a serem exercidos (usuários finalistas, requisitantes ou aprovadores).

Unidade	Quantidade
Nível 1	17
Nível 2 geral	14
Nível 2 especializado	20
CITEC	15
CQUALI	5
CSEQ	3
CDS	11
NGSA	3
NTELECOM	4
DSGAB	5
NAEQ	5
NSSC	4

NSUPE	4
Total	110

São necessários treinamentos e transferência de tecnologia para servidores do TST com o intuito de implantar e operacionalizar plenamente a solução, bem como viabilizar eventuais ajustes pelos profissionais do Tribunal.

Além disso, segue o quantitativo de aprovadores fora da SETIN (usuários não técnicos) necessários:

Unidade	Quantidade
CGSADM	2
CGSJUD	2
Total	4

A tabela indicativa da quantidade necessária de cada item segue abaixo em conformidade com as considerações realizadas:

Grupo	Item	Descrição	Unidade	Quantidade
I	1	Serviço de Solução de ITSM em nuvem, incluindo atualizações, com até 110 licenças concorrentes para atendentes e 4 para aprovadores	Mês	48
	2	Serviço de suporte técnico da solução e de seus componentes	Mês	48
	3	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições e Operação Assistida após implantação	Serviço	1
	4	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Operação Assistida após implantação	Serviço	1
	5	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças e Operação Assistida após implantação	Serviço	1
	6	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço e Operação Assistida após implantação	Serviço	1
	7	Treinamento para administradores da solução	Serviço	1
	8	Treinamento para atendentes da solução	Serviço	2

2.8 Soluções similares disponíveis em outros órgãos e no Portal do Software Público Brasileiro

Através do ComprasNet e outras fontes de informação foi possível mapear alguns processos de aquisição e manutenção de soluções ITSM, porém com necessidades díspares (foco em suporte e customizações de soluções que não estão em nuvem):

Órgão	Contrato	Objeto	Nu- m?	Licenças	Preço anual por licença	Preço da licença permane nte	Preço por 12 meses de suporte	Preço impla ntaçã o	Valor total anual	Fonte
TCU	037.53 2/2021 -9	Serviços de suporte técnico aos produtos da solução CA Service Management, compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de elaboração de estudos e diagnósticos, análise do ambiente, instalação, configuração, migração de versão, migração de dados, customização de produtos e funcionalidades, resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas, transferência de tecnologia, elaboração e implantação de novos processos ITIL e aplicação de procedimentos de melhoria (1.000 horas previstas)	Não	100			R\$ 540.000,00			http://contas.tcu.gov.br/contrata2/web/externo/consultaPublicaTermoContratual.xhtml?code=20241
TSE	92/2018	Prestação de serviços de suporte, manutenção e customização da solução de gestão de infraestrutura de TI (microinformática) e Service Desk composta do Software Symantec Altiris versão 8.1 RU6, com atualização de versão	Não	Service Desk: 80 licenças concorrentes	R\$ 8.511,50				R\$ 680.919,63	https://siac.tse.jus.br/siac-consulta-contratos/pages/manter-contratos.faces
Senado Federal	79/2017	Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico e manutenção para o Software OTRS - Open Technology Real Services - incluindo os serviços de implantação, garantia de atualização, serviços de personalização, treinamento operacional e revisão de processo, de propriedade do SENADO FEDERAL, durante o período de 12 (doze) meses consecutivos.	Não	1 Implementação 1 2 Suporte e atualização 12 3 Personalização 4 Treinamento da OTRS 1 5 Revisão 1			R\$ 25.890,00	R\$ 28.451,00		https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/4210 https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/download/228195
Câmara dos Deputados	59/2023	prestação de serviços de suporte técnico, administração e desenvolvimento sob demanda para a plataforma OTRS (Open Technology Real Services), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses	Não						R\$ 637.045,57	https://www.camara.leg.br/licitacoes-e-contratos/contratos/01-59-2023

Além disso, o TRT 24 realizou a licitação N° 3/2023 - Modalidade: Pregão Eletrônico (<https://www.trt24.jus.br/pregao-eletronico>) para os Tribunais Regionais do Trabalho 24, 23, 22, 21, 18, 17, 16, 14 e o MPMS para ferramenta de ITSM e ITAM em SaaS (Software as a Service). O objeto foi bastante semelhante ao deste, além de ter sido realizado recentemente, por isso foi analisado separadamente. Os itens referentes à ITSM foram listados abaixo, com as respectivas propostas:

Item	Qtde	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	PREÇO MÉDIO MENSAL / ÚNICO	PREÇO MÉDIO TOTAL (30 MESES)	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL / ÚNICO	PREÇO TOTAL (30 MESES)
Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	100	R\$ 1.005,56	R\$ 100.556,00	R\$ 3.016.680,00	R\$ 215,05	R\$ 21.505,00	R\$ 645.150,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1	R\$ 325.378,98	R\$ 325.378,98	R\$ 325.378,98	R\$ 15.368,20	R\$ 15.368,20	R\$ 461.045,89
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	1	R\$ 25.459,07	R\$ 25.459,07	R\$ 763.772,10	R\$ 17.075,77	R\$ 17.075,77	R\$ 512.273,21
		Média de preços para os orçamentos consolidados			Preço Central IT - CIT Smart para o TRT 24 (Órgão Gerenciador)		

No Portal do Software Público Brasileiro, foi identificada uma única solução de ITSM CitSmart em consulta realizada no dia 16/6/2023.

Abaixo segue a descrição retirada do site com as principais características:

“O CITSmart é uma solução própria da Central IT capaz de oferecer integração para os seus diferentes sistemas e plataformas e acabar com a falta de controle operacional e o alto custo de implantação de serviços e integrações. É o melhor jeito de levar transformação digital para todas as áreas de negócio.”

Porém, a versão do Portal do Software Público do CITSmart está na versão 6, bastante desatualizada e sem as funcionalidades das melhores práticas dos últimos 5 anos, considerando que a ferramenta já está na versão 10.

2.9 Resultados pretendidos

Solução de ITSM que seja adequada às seguintes necessidades correntes:

1. mitigação dos riscos relacionados à falta de suporte de ferramenta;
2. melhoria da comunicação da TI com o usuário final;
3. maior transparência e visibilidade das solicitações realizadas, permitindo ao usuário um acompanhamento efetivo das suas demandas;
4. melhoria de controle no acompanhamento do tempo de resolução dos incidentes e requisições de serviços abertas.

2.10 Providências para adequação do ambiente do órgão

Não foram identificadas necessidades de adequação do ambiente no momento da elaboração deste estudo, no entanto, quaisquer necessidades poderão ser apontadas pelas participantes durante as fases do certame, a fim de que o Tribunal analise a viabilidade da adequação pretendida.

2.11 Plano de implantação

Nr	Fase	Prazo	Início
1	Disponibilização da solução em nuvem	8	a partir da abertura da respectiva ordem de serviço
2	Treinamento dos administradores	5	a partir da abertura da respectiva ordem de serviço
3	Implantação do processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições + Treinamento dos Atendentes	120	a partir da abertura da respectiva ordem de serviço
4	Operação assistida - processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições	30	a partir da implantação do processo
5	Implantação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços	30	a partir da abertura da respectiva ordem de serviço
6	Operação assistida - processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços	10	a partir da implantação do processo
7	Implantação do processo de Gerenciamento de Mudança	60	a partir da abertura da respectiva ordem de serviço
8	Operação assistida - processo de Gerenciamento de Mudança	15	a partir da implantação do processo
9	Implantação do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	60	a partir da abertura da respectiva ordem de serviço
10	Operação assistida - processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	15	a partir da implantação do processo

O acompanhamento da implantação dos processos e a definição de pontos omissos ou com possibilidade de interpretações diversas ficará a cargo do integrante da equipe de gestão lotado na unidade responsável pelo respectivo processo.

3. Sustentação do Contrato

3.1 Recursos necessários para continuidade de negócio durante e após a contratação

Durante a vigência contratual, as equipes que receberão o treinamento de administrador da ferramenta ficarão responsáveis pela operação da ferramenta, podendo acionar o suporte técnico contratado.

3.2 Elementos necessários à continuidade do fornecimento da solução

Caso ocorra eventual interrupção contratual, o registro de demandas e uso de base de conhecimento deverá ser realizada nas ferramentas legadas (CA ou Footprints). Caso não seja possível, realizar o registro das demandas no Google Planilhas.

3.3 Transição contratual ou encerramento do contrato

3.3.1 Entrega de produtos finais

3.3.1.1 Solução em nuvem

A empresa deverá exportar os dados constantes na solução, em formato CSV, de forma que seja possível identificar informações sobre todos chamados dos diversos módulos cadastrados na solução. Além disso, devem ser exportados os arquivos anexos, os relatórios configurados com os dados desde o início da entrada em produção da ferramenta e toda e qualquer informação presente na ferramenta que o Tribunal venha a solicitar.

3.3.2 Transferência de conhecimentos

3.3.2.1 Solução em nuvem

Não haverá solução instalada e operante no Tribunal nesta hipótese, razão pela qual não se aplica a transferência de conhecimento.

3.3.3 Devolução de recursos materiais

Não se aplica à contratação proposta, tendo em vista tratar-se de aquisição de *software* com serviços de implantação, sem a disponibilização de recursos materiais do Tribunal para a empresa contratada.

3.3.4 Revogação de perfis de acessos

Os acessos, quando necessários, serão concedidos sob demanda e revogados assim que terminada a intervenção da empresa contratada.

3.3.5 Direitos de propriedade intelectual

Não há previsão de geração de qualquer conhecimento ou propriedade intelectual em decorrência da execução contratual.

4. Estratégia para Contratação

4.1 Natureza do objeto a ser contratado

O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que tratam a Lei nº. 10.520/2002 e o Decreto nº. 5.450/2005, por possuir padrões e características gerais, usualmente encontradas no mercado, podendo, portanto, ser licitado na modalidade de Pregão.

4.2 Adjudicação do objeto

O objeto de contratação será adjudicado a uma única empresa, uma vez que não haverá parcelamento de itens.

4.3 Modalidade e tipo de licitação

O regime de contratação proposto é de Licitação por Pregão Eletrônico, com amparo na Lei nº 10.520/2002, regulamentada pelo Decreto nº 5.450/2005, combinados com o Decreto nº 3.555/2000 e com a Lei nº 8.666/93.

4.4 Adequação orçamentária

Consta no Plano Anual de Contratações (PLACON) 2023, sob a identificação 15101.2023.274783 - Aquisição e implantação de solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (ITSM), e no Plano de Contratações de STIC 2023 sob a Ação Orçamentária [2023-AO-013], valor estimado de R\$ 800.000,00 (oitocentos mil reais).

4.5 Vigência

O contrato terá vigência de 48(quarenta e oito) meses, conforme dispõe o inciso IV do art. 57 da Lei nº 8666/1993.

4.6 Equipe de Gestão da Contratação

Equipe de Gestão da Contratação

Papel	Nome	Código	Unidade
Integrante Demandante	Paulo Jorge Bacchini de Araújo Lima	c018963	CSUP
Integrante Demandante Suplente	Carlos Eduardo Carvalho Gabardo	c052455	NGSA
Integrante Técnico da CGOV	Woltony Lucena	c049164	SGPRO
Integrante Técnico Suplente CGOV	Bruno Jose Olivieri de Souza	c061300	SGPRO
Integrante Técnico CSUP	Lucio Felipe de Mello Neto	c062095	NGSA
Integrante Técnico Suplente CSUP	Henrique Paulino Mendes Lima	c064760	NGSA
Integrante Técnico CITEC	João Paulo Galvagni Junior	c052123	SGPI
Integrante Técnico Suplente CITEC	Joáz Santana Praxedes Júnior	c053990	SGPI
Integrante Técnico CDS	Jean Clay Souza da Silva	c048532	SGEA
Integrante Técnico Suplente CDS	Daniel Savio Goncalves Jardim	c062596	SGEA

Integrante Administrativo			
Integrante Administrativo Suplente			

5. Análise de Riscos da Contratação

Análise de riscos relativos à contratação, que inclui as ações para mitigar a ocorrência dos riscos identificados, bem como as ações de contingência, caso os riscos se concretizem em eventos.

O contexto aplicado à contratação seguirá o contexto geral especificado no Plano de Gestão de Riscos definido no Ato ASGE.SEGP.GP Nº 131, de 13 de março de 2015, que dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos.

Complementarmente ao contexto geral, também serão considerados como parâmetros aqueles definidos na Resolução CNJ Nº 182, de 17 de outubro de 2013:

- i) riscos que possam vir a comprometer o sucesso da contratação; e
- ii) riscos que emergirão caso a contratação não seja realizada.

5.1 Riscos que podem comprometer o sucesso da contratação

Nº	Descrição do Risco	Probabilidade de Ocorrência	Impacto	Ações de mitigação ou contingência	Responsáveis pelas ações	Período de execução das ações
1	Devido ao não atendimento de requisitos pela solução CONTRATADA, poderá haver prejuízo na evolução de maturidade dos processos de gestão de serviços já implantados no TST e vários dos processos de gestão de serviços não poderão ser implantados.	Baixo	Médio	Envolver as áreas responsáveis pelos processos e descrever os requisitos	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da Contratação	Ao longo do processo de contratação
2	Devido à dificuldade em obter propostas de fornecedores e contratos, a duração da fase de levantamento de preços além do previsto pode	Baixo	Alto	Viabilizar visitas técnicas, solicitar apresentações e propostas de fornecedores de soluções	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação	Fase interna da licitação

	levar ao atraso na licitação.			ITSM		
3	Devido ao rigor excessivo nas especificações dos requisitos, poderá haver baixa concorrência ou sobrepreço.	Muito Baixa	Baixo	Fazer avaliação prévia dos requisitos junto à equipe de planejamento da contratação e empresas fornecedores de soluções compatíveis no mercado, a fim de fomentar ampla concorrência	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da Contratação	Antes da realização do pregão eletrônico
4	Devido ao rigor excessivo nas exigências ou falhas na fase de levantamento de mercado, poderá haver licitação deserta, atraso ou inviabilização do feito.	Muito Baixa	Muito Alto	Adotar nova abordagem com relação ao detalhamento dos requisitos, principalmente para os de integração e personalização a fim de fomentar ampla concorrência	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da Contratação	Antes da realização do pregão eletrônico
5	Devido à falta de clareza nas especificações, poderá haver dificuldade de compreensão das especificações pelo fornecedor, acarretando em uma solução de TI inadequada ou não entregue.	Muito Baixa	Muito Baixo	Adotar nova abordagem com relação ao detalhamento dos requisitos, principalmente para os de integração e personalização, a fim de fomentar ampla concorrência e realizar Consulta Pública	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da Contratação	Antes da realização do pregão eletrônico
6	Devido a dificuldades na execução do contrato, a contratada poderá entrar em	Muito Baixa	Muito Alto	Fomentar ampla concorrência por meio da adoção de requisitos mais	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da	Antes da realização do pregão eletrônico

	falência, insolvência ou solicitar rompimento do contrato, acarretando em uma solução de TI inadequada ou não entregue.			alinhados com as práticas de mercado	Contratação	
7	Devido à dinâmica da contratação ou dos processos de trabalho, algumas mudanças no ambiente interno ou nas necessidades da CONTRATANTE poderão trazer uma solução de TI inadequada ou não entregue.	Muito Baixa	Muito Alto	Fomentar ampla concorrência por meio da adoção de requisitos mais alinhados com as práticas de mercado	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da Contratação	Antes da realização do pregão eletrônico
8	Devido a restrições de mercado, a dependência do fornecedor (no caso de um único fornecedor) - poderá impor preços, prazos e obrigações contratuais, acarretando na inviabilidade da contratação ou problema futuro de conformidade com a legislação Brasileira, ou ambos.	Muito Baixa	Alto	Fomentar ampla concorrência por meio da adoção de requisitos mais alinhados com as práticas de mercado	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da Contratação	Antes da realização do pregão eletrônico
9	Devido ao levantamento inadequado ou à falta de conhecimento do mercado, poderá haver dificuldade em estimar corretamente o valor do objeto, acarretando inviabilidade da contratação ou	Muito Baixa	Médio	Viabilizar visitas técnicas, solicitar apresentações e propostas de fornecedores de soluções ITSM	Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e Equipe de Gestão da Contratação	Antes da realização do pregão eletrônico

atraso no processo.					
---------------------	--	--	--	--	--

5.2 Riscos caso a contratação não seja realizada

Nº	Descrição do Risco	Probabilidade de Ocorrência	Impacto	Ações de mitigação ou contingência	Responsáveis pelas ações	Período de execução das ações
1	Interrupção do funcionamento da atual solução, que não conta com suporte técnico	Baixo	Muito alto	Manter cópias de backup e não realizar nenhuma evolução na ferramenta; adotar procedimentos previstos no plano de contingência do Agiliza	CITEC e CSUP	Até a contratação de uma nova ferramenta

6. Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação

O presente Estudo Técnico Preliminar foi elaborado pela Equipe de Planejamento e Apoio à Contratação e os aspectos administrativos da contratação foram devidamente verificados pelo integrante administrativo, sendo aprovado pela área demandante e área administrativa.

Integrante	Nome
Demandante	Paulo Jorge Bacchini de Araújo Lima
Demandante Suplente	Carlos Eduardo Carvalho Gabardo
Técnico	Leonardo Lobo Pulcineli
Técnico Suplente	Jean Clay Souza da Silva
Administrativo	Aluisio Ferreira Leite
Administrativo Suplente	Bernardo Della Giustina

Brasília, 24 de fevereiro de 2022.