**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)**
**Em conformidade com a Resolução nº 468/2022-CNJ**
**Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário**

# Contratação de Serviços de Suporte Técnico Especializado de ferramenta de ITSM – GLPI no âmbito da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**Processo: 67560/2024**

São Luís (MA), 06 de março de 2025

Sumário

1 INTRODUÇÃO ..... 3
2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO ..... 3
3 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO ..... 6
3.1 – Requisitos Técnicos ..... 6
3.2 – Requisitos Legais e de Sustentabilidade ..... 19
3.3 – Requisitos Comerciais ..... 19
4 MODELOS DE ENTREGA DOS SERVIÇOS ..... 20
5 ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO ..... 26
7 DEMOSNTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS ..... 28
9 PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE A CELEBRAÇÃO DO CONTRATO ..... 30
10 CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES ..... 30
11 DESCRIÇÃO DE POSSIVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS ..... 30
12 DAS PROPOSTAS ..... 30
13 LEVANTAMENTO DE MERCADO ..... 1
14. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO ..... 2

## 1 INTRODUÇÃO

Este pedido de cotação de preços tem por objetivo dimensionar e analisar os valores para o atendimento da demanda de **Contratação de Serviços de Suporte Técnico Especializado de ferramenta de ITSM – GLPI no âmbito da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

## 2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Na busca constante por melhorias e a celeridade no cumprimento de seu papel, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC está desenvolvendo diversas ações e realizando contratações para atendimento dos objetivos estratégicos do PDTI 2024 – 2026,

O TJMA possui um parque computacional de porte significativo, disponibilizando serviços de TI para o público interno e externo com relativo grau de complexidade de gestão e manutenção.

Um monitoramento contínuo dos ativos que compõem a rede de dados proporcionará uma visão sistêmica, permitindo o administrador entender se antecipar a eventuais indisponibilidades, integridade e confiabilidade da rede. É vital o monitoramento contínuo do ambiente de TI da organização. Busca-se uma situação ideal onde a gestão do comportamento do ambiente minimize as situações de indisponibilidade e garanta continuidade dos serviços em caso de eventual ruptura.

Dentre as principais vantagens do monitoramento podemos destacar:

- Detectar rapidamente problemas que venham a ocorrer em servidores, equipamentos de rede, sistemas e outros componentes importantes da infraestrutura de TI. Assim, medidas rápidas são tomadas e correções são feitas, antes que possam gerar um impacto de maiores proporções no ambiente corporativo;
- Reduzir ou até mesmo eliminar o tempo de inatividade não planejada evitando impacto nas áreas de negócio; e
- Possibilitar que os serviços estejam disponíveis 24 × 7 x 365. Na ocorrência de problemas, os responsáveis poderão contorná-lo rapidamente, de maneira a não haver impacto perceptível dos seus usuários.

Com a solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, baseado em normas do Sistema de Gestão de Serviços (ISO 20000) e nas boas práticas da biblioteca ITIL, agregamos os seguintes benefícios:

- Melhor alinhamento entre TI e Negócio;
- Total transparência entre TI, Clientes e usuários de Serviços de TI;
- Elevação da percepção de valor agregado pela TI;
- Suporte de serviço de TI mais eficiente com:
  - Maior controle sobre os atendimentos realizados pela TI;
  - Automatização de tarefas rotineiras;
  - Redução do tempo de indisponibilidade de serviços de TI;
  - Redução de custo operacional dos serviços de TI; e
  - Melhor nível de gerenciamento de ativos, fornecedores, contratos e licenças.

Destaca-se aqui que, com a intenção de diminuir custos ao Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, a DTIC buscou e implantou uma ferramenta de software livre que possibilite continuar atendendo a seus usuários internos e externos sem necessidade de pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções da mesma. Dentre as soluções *open source* disponíveis no mercado, a que melhor atende as necessidades do TJMA é o GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique* – Gestão Livre de Parque de Informática).

O GLPI é uma solução web *Open-source* completa para gestão de ativos e *service desk* em uso no TJMA, e sendo utilizado por vários usuários para abertura de chamados e mudanças diretamente no GLPI, o que facilitou o atendimento e acompanhamento dos chamados técnicos e requisições de serviços pela equipe de suporte na Coordenadoria de Atendimento ao Usuário – CAU.

Observa-se no item 4 – Requisitos da contratação, que vários itens são nativos da aplicação (itens que já estão desenvolvidos e disponíveis na versão nativa. Outros itens são necessidades de negócio do TJMA e são desenvolvidos ou agregados (como é open-source, qualquer desenvolvedor habilitado agregas estes requisitos) por conta do contratado e fazem parte da entrega. Não será disponibilizado novos recursos orçamentários para desenvolver estes requisitos.

O GLPI gerência incidentes e requisições dos ativos de TIC, gerenciando o inventário de ativos (hardwares, software, contratos, usuários) capilaridade, satélite e suporte ao usuário (Service desk).

Principais características do GLPI:

- Multiusuários;
- Múltiplas entidades (organizações);

- Sistema de autenticação (local, LDAP, AD, POP/IMAP, CAS, X509…) e multi-servidor;
- Vários idiomas, destaque português-Brasil;
- Níveis de usuário, perfis pré-definidos e derivados;
- Sistema de notificações sobre eventos via e-mail;
- Gestão de pedidos de assistência via web ou e-mail;
- Relatórios com gráficos
- Integração com OCS Inventory NG;
- Gestão e controle de equipamentos de TIC;
- Gestão e monitoramento de licenças;
- Gestão e atendimento de Service Desk (ticket);
- Licença GPL, sem custo de licença para uso;
- Plugins, destaque Gerenciamento de Objetos;
- Formulários para interação com clientes, para registro de requisições e incidentes;
- Base de conhecimento, compartilhar e repassar informações;
- Gestão de Projetos, reservas de ativos, licenças, cadastro de fornecedores e contatos

Atualmente a Coordenação de Atendimento ao Usuário – CAU e o Tribunal de Justiça já utilizam o referido sistema, o qual teve sua implantação pelos próprios colaboradores e servidores da DIA e teve sua operação implantada em sua configuração padrão, que atende ao escopo básico de necessidades do processo de atendimento de chamados. No entanto, mesmo havendo um progresso significativo neste serviço, faz-se necessária a melhoria contínua do serviço, por meio da regular readequação do Sistema GLPI, a qual pode ser promovida por meio de mão de obra especializada no sistema em questão.

**Identificação das necessidades de negócio**

O Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão demanda uma prontidão de serviços de suporte de serviços de TIC baseada na diversidade de localizações e público atendido. Sejam clientes internos ou externos na capital ou interior, os prazos, as alocações dinâmicas de magistrados, servidores ou jurisdicionados trazem a necessidade de serviços com alta disponibilidade e rápida capacidade de restauração. Sejam por audiências em curso, consultas à jurisprudência ou ao andamento de processos, aliados às metas locais e nacional do Judiciário demandam desta alta disponibilidade. O serviço de suporte

proposto deverá trazer melhorias significativas na gestão de serviços ao TJMA, além da resiliência e confiabilidade.

**Identificação das necessidades tecnológicas**

O serviço proposto é especificado com um conjunto de requisitos técnicos descritos no item 04 – Requisitos da Contratação, a seguir.

# 3 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

## 3.1 – Requisitos Técnicos

Requisitos da ferramenta
São descritas a seguir os requisitos da ferramenta que deverão ter o suporte técnico e manutenção integralmente fornecido
Suporte do fabricante

Suporte L.3 do fabricante – com correção de erros / bugs. (Até 6 horas – solução).
Suporte Técnico e Manutenção – itens gerais

instalação, homologação e atualização de novos plug-ins;
repasse de conhecimento do ambiente atual;
correção de problemas de configuração;
suporte via atendimento remoto, e-mail ou telefone.
Suporte L.3 do fabricante - correção de erros / bugs. (Até 6 horas – solução)
Inventário dinâmico (plug-in FusionInventory,). Para GLPI v10, apenas suporta o inventário nativo.
Injeção de arquivo CSV (plug-in DataInjection)
Escalonamento de tíquetes e melhorias no help desk (plug-in Escalade)
Acompanhe o consumo de vouchers de crédito com o formulário Ingresso (plug-in Credit)
Impressão de PDF (plug-in PDF)
Gerenciamento de pedidos de TI (plug-in Order)
Criação de novos formulários (plug-in FormCreator)
Desinstalação de hardware (plug-in Uninstall)
Mostrar mensagens aos usuários (plug-in News)
Criação e anexo de etiqueta (plug-in Tag)
Interconexão com a ferramenta de relatórios Metabase (plug-in Metabase)
Configure o Agente GLPI para Android por meio do link direto do codificador QR (plug-in AgentConfig)
Renomear cadeias de caracteres no GLPI (plug-in LocaleOverride)
Conexões oAuth para provedores de identidade externos: Google, Facebook, Github, Amazon, Azure Active Directory, Microsoft, Gitlab (plug-in OAuthSSO)
Tratamento de notificações por meio de ferramentas colaborativas: Mattermost, Microsoft Teams, Rocket.Chat, Slack, Telegram (plug-in CollaborativeTools)
Personalização do logotipo e cores GLPI (plug-in Branding)
Anonimização de dados no GLPI (plug-in Anonymize)

Importação automática de feriados e dias não úteis como períodos fechados do calendário (plug-in Holiday, atualmente suporta a biblioteca Yasumi)
Divisão da lista de categorias do tíquete em várias listas (plug-in Splitcat)
Ferramentas LDAP (plug-in LdapTools)
Ferramentas LGPD (plug-in LGPD) – Disponível GDPR. LGPD a partir de JAN/2026
ApprovalByMail
AdvancedDashboard
Crie seus próprios ativos de inventário (**plug-in** GenericObject)
Adicionar campos adicionais (**plug-in** Fields)
Conector de importação Microsoft SCCM (**plug-in** SCCM)
Gerenciamento de Múltiplos Clientes

Deve permitir a distribuição de recursos como usuários, analistas de atendimento, ativos, serviços, categorias de serviços, dentre outros entre estes Clientes de forma exclusiva ou compartilhada.
Deve permitir a segregação de um nicho de Cliente em outros Cliente numa estrutura de Diretórios semelhante ao banco de dados LDAP
A aplicação deve permitir a análise de dados estatísticos de forma Global ou apenas de Clientes específicos.
Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Deve possuir recursos de criação e gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços.
Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo com ativos suportados.
Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo do Cliente demandante do serviço.
Os serviços cadastrados devem permitir o mapeamento dos ativos que o compõe e a análise de impacto causado por incidentes em cada ativo mapeado.
Os serviços cadastrados devem permitir que lhes sejam anexados os Acordos de Nível de Serviço para que analistas possam ter acesso imediato as informações necessárias sobre o serviço.
Os serviços cadastrados devem permitir o gerenciamento financeiro, quando necessário, permitindo a gestão financeira dos serviços nas seguintes modalidades: (i) valor mensal do serviço, (ii) valor por hora técnica empenhada no serviço, (iii) Valor por tipo de ativo suportado pelo serviço (permitindo a aplicação de valores diferenciados para cada tipo de ativo), (iv) valor por categorização do chamado.
Os serviços cadastrados devem possuir relatórios específicos, demonstrando o indicador de incidentes ocorridas envolvendo o mesmo.
Gerenciamento de Ativos

Deve permitir o total controle do ciclo de vida dos Ativos (Software, Licença de software, Hardware, Dispositivo de Rede, Edificações ou Salas e qualquer outro elemento que tenha Valor potencial ou real para a Instituição), conforme regimento da instituição e práticas de TI.
Deve permitir o controle de amortização contábil dos Ativos.
Deve permitir o controle de Garantias dos Ativos.
Deve permitir o vínculo dos ativos aos processos de Planejamento, Operação e Transição de serviços como: incidente, requisição, mudança, problemas, bem como também estar vinculado diretamente a um ou mais serviços gerenciados e entregues pela área de TI e Base de Conhecimento e artigos publicados na Base de Conhecimento.
Deve permitir o vínculo direto com o usuário responsável por sua utilização.
Deve permitir o vínculo com o documento de Termo de Responsabilidade e Uso de Equipamentos assinado pelo usuário responsável.

Deve permitir a visualização do valor residual dos Ativos Gerenciados.
Deve permitir a visualização do término de Garantia dos Ativos Gerenciados.
Deve permitir a visualização do término de Licenças Gerenciadas.
Deve permitir a visualização de Ativos por Cliente.
Gerenciamento de Configuração

Deve permitir o registro de ICs (Itens de Configuração) em Base de Dados com nível de detalhamento apropriado à criticidade e ao tipo de serviço.
Deve permitir o controle de acesso (pode ver ou editar) à informação de configuração.
Deve incluir, no mínimo, os seguintes dados sobre os ICs registrados: Identificador Único, Tipo de IC, Descrição do IC, Relacionamento deste IC com outros ICs e Situação Atual do IC, conforme ABNT NBR ISO/IEC20000-1.
Deve permitir a rastreabilidade e auditoria das Mudanças executadas nos ICs gerenciados.
Os ICs devem ser segregados de acordo com suas categorias: Computadores, Monitores, Impressoras, Serviços, Ativos de Rede, Licenças, Softwares, não se limitando a estes itens, podendo se estender a outras necessidades.
Deve permitir que as categorias de ICs sejam tipificadas para uma melhor identificação dos tipos de ICs e emissão de relatórios gerenciais com maior nível de detalhes.
Deve permitir o completo gerenciamento do ciclo de vida dos ICs por meio de controle de seus status.
Deve permitir o inventário de forma automática por meio do uso de agentes dos ICs do tipo Computador (seja físico ou virtual, arquiteturas x86 ou amd6, com sistemas Microsoft Windows® ou GNU/Linux, no mínimo em versões ainda suportadas por seus respectivos fabricantes), Impressoras, Dispositivos de Rede, Storage, seja por meio da instalação de agentes a nível de sistema operacional ou por meio de protocolos especialistas em gerenciamento como o SNMP (Simple Network Management Protocol), tanto na versão 1 quanto na versão 2c do Protocolo.
Deve ser possível o inventário automático de ICs por meio de ação manual e controlada, bem como de forma previamente programada.
Deve ainda permitir a parametrização manual de atributos conforme necessidade da Gestão de forma que essas parametrizações não sejam sobrepostas pelo inventário automático.
Deve permitir a consulta de mudanças realizadas durante as sincronizações do inventário de forma a serem utilizadas em processos de auditoria e análise de problemas e mudanças ocorridas no ambiente.
Quando ICs não possuem tecnologia de Inventário, deve permitir sua inclusão e de seus atributos e vínculos de forma manual por pessoas devidamente autorizadas.
Deve, no caso de inserção de ativos de forma manual, deve permitir a criação prévia de modelos para que informações possam ser inseridas de forma facilitada e que seja evitado a inserção de informações repetidas manualmente.
Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviço (ANS) / (SLA)

Deve permitir a criação de diferentes Calendários de Atendimento com horários e dias de trabalho de forma personalizados.
Deve permitir a criação de calendário de atendimento também para regimes como 24 horas por 7 dias da semana ou outros regimes especiais que se façam necessários.
Deve permitir o registro de feriados Nacionais, Estaduais e Municipais e pontos facultativos para a não contabilização no ANS.
Deve ser permitido a criação de um ou mais ANS para cara Serviço Gerenciado e entregue pela Organização.

Deve permitir a Gestores a alteração de ANS aplicados a chamados de forma a corrigir equívocos que possam ocorrer durante a operação.
Deve possibilitar a criação de regras de negócio para a automação de escalonamento para diferentes pessoas ou grupos, levando em consideração características do chamado, tais como: ativos e serviços envolvidos, prioridade, tempo restante para descumprimento do ANS.
Deve permitir o estabelecimento de métricas de T.A. (Tempo para o Primeiro Atendimento) e T.S. (Tempo para solução dos chamados) para cada ANS criado.
Deve permitir criar ANS para aplicação em diferentes contextos como gerenciamento de incidentes ou requisições de serviços.
Deve permitir a aplicação de determinado ANS levando em consideração regras de negócio definindo o Administrador, que pode considerar características envolvidas nos chamados, tais como IC, Serviço, Categoria de Chamado, Prioridade do chamado, usuários ou grupos de usuários envolvidos, dentre outras características.
Deve permitir a notificação às partes envolvidas no chamado (requerentes, analistas e observadores) de chamados que estejam acima de 95% do tempo de definido para solução do chamado.
Deve permitir a notificação diária de chamados que estejam com status Pendentes a um período maior que o definido pela Gestão da Instituição.
Deve permitir o encerramento automático de chamados que estejam com status Pendentes a um período maior que o definido.
Permitir a emissão de relatórios de cumprimento do Tempo de Atendimento e do Tempo de Solução referente aos chamados registrados.

Gerenciamento de Fornecedores

Deve ser permitido o cadastro de um catálogo de Fornecedores.
Deve ser permitido o cadastro de contatos importantes.
Deve ser permitido o vínculo de Contatos a Fornecedores contendo, mas não se limitando, os seguintes dados: Nome, sobrenome, telefone fixo, celular, fax, e-mail e endereço.
Deve ser permitido a tipificação dos Contatos de Fornecedores.
Deve ser permitido o cadastro de Contratos.
Deve ser permitido o vínculo de Contratos a Fornecedores.
Deve ser permitido o cadastro de características do contrato como: Nome, Código interno de controle, Data de início, Período de vigência,
Deve ser permitido a Tipificação de Contratos.
Deve ser possível vincular fornecedores a chamados, mudanças e problemas
Deve ser permitido vincular ICs, incluindo Serviços Gerenciados aos Contratos.

Gerenciamento de Incidentes

Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como incidentes.
Deve ser garantido ao Incidente um Identificador Único e intransferível.
Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para incidentes.
Deve ser simples a segregação de chamados do tipo incidente do tipo requisição para exibição de relatórios e tomada de ações rápidas por parte da Gestão.
Deve ser possível a realização de relacionamento de Incidentes com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.
Deve ser possível a Categorização do chamado.

Deve contemplar o ciclo de vida dos incidentes e ser facilmente identificável os status:
Novo – quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento
Em atendimento – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas.
Pendente – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente.
Resolvido – quando um analista aplica uma solução ao incidente.
Encerrado – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.
O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para “Em atendimento”.
Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para “Em atendimento” quando houver uma interação por parte do requisitante.
Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo incidentes.
Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento ao incidente, tento o requisitante como entrevistado.
Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.
Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e um Problema.
Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e uma Mudança.
Ao ser registrado, um incidente pode gerar N incidentes ou mesmo requisições de serviço automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintos, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.
Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário
Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se a mesma foi executada ou não.
Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.
Deve ser possível a inserção de Solução técnica para o incidente por parte de analistas de atendimento.
Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.
Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada o incidente devem alterar o status para encerrado imediatamente.
Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.
Quando um incidente tem a sua solução reprovada, o mesmo deve retornar para o status “Em atendimento” automaticamente.
Deve ser possível o vínculo do incidente com a localidade onde o mesmo ocorreu.
Deve ser possível a criação de fluxos distintos para Incidentes comuns, graves e de segurança da informação, tendo cada um desses sua própria regra de negócio de acordo com procedimentos da instituição.
Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para incidentes.
O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.
A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada incidente, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o “de acordo” de um único aprovador ou uma

pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores, conforme regra imposta no chamado.
Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.
Alcançado a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.
Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por “não aprovação”.

Gerenciamento de Requisições de Serviço

Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como requisições de serviço.
Deve ser possível o registro de Mudanças Padrões como requisições de serviços.
Deve ser garantido a requisição um Identificador Único e intransferível.
Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para requisições.
Ao ser registrada, uma requisição pode gerar N requisições automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintos, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.
Deve ser possível a realização de relacionamento de requisições com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.
Deve ser possível a Categorização do chamado.
Deve contemplar o ciclo de vida dos incidentes e ser facilmente identificável os status:
Novo – quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento
Em atendimento – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas.
Pendente – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente.
Resolvido – quando um analista aplica uma solução ao incidente.
Encerrado – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.
Deve ser possível a correta parametrização de requisições de serviços de forma que todos os passos a serem dados para a conclusão e entrega da requisição sejam previamente criadas juntamente com o chamado, sem necessidade de criação das atividades de forma manual.
O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para “Em atendimento”.
Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para “Em atendimento” quando houver uma interação por parte do requisitante.
Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo incidentes.
Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento ao incidente, tento o requisitante como entrevistado.
Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.
Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e um Problema.
Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e uma Mudança.
Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto, de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário
Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou

não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se a mesma foi executada ou não.
Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.
Deve ser possível a inserção de Solução técnica para o incidente por parte de analistas de atendimento.
Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.
Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada a requisição deve alterar o status para encerrado imediatamente.
Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.
Quando uma requisição tem a sua solução reprovada, a mesma deve retornar para o status “Em atendimento” automaticamente.
Deve ser possível o vínculo da requisição com a localidade onde a mesma deve ser entregue.
Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para requisições de serviço.
O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.
A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada requisição, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o “de acordo” de um único aprovador ou uma pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores.
Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.
Alcançado a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.
Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por “não aprovação”.

Gerenciamento de Mudanças

Deve possuir um formulário para registro de Mudanças.
Cada Requisição de Mudança deve possuir um registro único e intransferível.
Deve permitir o armazenamento de toda e qualquer interação com o Registro da Mudança.
Deve registrar a data de criação da Requisição de Mudança.
Deve registrar o Requerente da Mudança.
Deve registrar a Categoria da Mudança.
Data de encerramento real do Registro de Mudança no sistema.
Deve permitir registro da data programada para início da execução da Mudança.
Deve permitir o registro da data programada para a finalização da execução da Mudança.
Deve permitir o mapeamento de partes interessadas na mudança:
Solicitante da Mudança
Coordenador da Mudança,
Outras partes interessadas na Mudança.
Deve permitir a tipificação da Mudança entre:
Normal,
Pré-aprovada,
Emergencial e Planejada

Deve permitir o registro do impacto da Mudança.
Deve permitir o registro da Probabilidade de Risco
Deve permitir o registro de Urgência da Requisição de Mudança
Deve permitir o registro de Prioridade da Requisição de Mudança
Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outros chamados, sendo estes tanto do tipo requisição quanto incidente.
Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outras Mudanças.
Deve permitir o registro de uma descrição para a requisição de Mudança.
Deve permitir o registro de um Objetivo que se espera alcançar com a requisição de Mudança.
Deve permitir o registro de quais os Benefícios são aguardados com a execução da Mudança.
Deve permitir o registro de Custos esperados com a execução da Mudança.
Deve ser permitido o lançamento de vários itens em Custos para que possa ter uma visão detalhada sobre os custos envolvidos na Requisição de Mudança.
Deve ser permitido o registro de Impacto no Negócio caso a Mudança não seja executada.
Deve permitir o vínculo de todos os ICs impactados com a Mudança.
Para cada IC impactado pela, deve ser permitido o mapeamento descritivo dos seguintes itens:
Impacto numa visão otimista,
impacto numa visão pessimista.
Deve ser permitido o registro do Planejamento da Execução da Ação, contendo todas as atividades a serem executadas.
Os registros do Planejamento da Mudança devem conter:
Data prevista para execução
Procedimento detalhado a ser executado
Responsável pela execução
Duração prevista para a execução
Deve ser permitido o registro de um Plano de Remediação/Rollback para o caso de a Mudança não ser bem sucedida.
O plano de remediação pode conter vários registros de ações a serem tomadas para garantir o restabelecimento correto dos Serviços, tal como estavam antes do início da Mudança.
Os registros do Plano de Remediação devem conter:
Título,
Processo a ser executado,
Tempo previsto para a execução do processo.
Deve permitir o registro se haverá ou não interrupções de Serviços.
Caso haja a interrupção de serviços, deve ser possível o registro da janela de indisponibilidade e quais serviços serão interrompidos.
Deve permitir o registro de Documentação afetada.
Deve permitir o registro de quantos critérios de aceite forem necessários para que a Mudança seja tida como bem-sucedida.
Os critérios de aceite devem conter:
O teste a ser realizado,
O resultado esperado com a execução do teste.
Deve permitir o registro de um plano de comunicação.
O plano de comunicação deve possibilitar a inclusão de vários itens.
Os itens do plano de comunicação devem conter:
Quem deve ser comunicado,

Qual o método de comunicação que dever ser executado,
Quando deve acontecer a comunicação.
Deve ser possível colocar o registro de Mudança para ser aprovado pelo Comitê de Mudanças.
A aprovação pode ser enviada para usuários específicos e/ou Grupos específicos.

Gerenciamento de Problemas

Deve permitir o registro de Problemas.
Cada registro de problema deve possuir um identificador único e intrasferível.
Deve permitir a priorização dos problemas.
Deve permitir a categorização do problema.
Deve permitir um mapeamento das partes interessadas:
Requerente,
Responsável pela solução,
Observadores.
Deve permitir a inserção de um título e uma descrição para o problema.
Deve permitir o registro do Impacto do Problema no ambiente.
Deve permitir o registro de prováveis causas.
Deve permitir o registro de sintomas experimentados no ambiente devido ao Problema.
Deve permitir o vínculo com chamados do tipo incidente.
Deve permitir o vínculo com Mudanças.
Deve permitir o vínculo com ICs impactados pelo Problema.
Deve permitir o vínculo com itens da Base de Conhecimento.
Deve permitir a criação de um Relatório de Causa Raiz
O relatório de Causa Raiz deve permitir o registro técnico da ocorrência.
O relatório de Causa Raiz deve permitir o registro de uma Solução de Contorno.
O relatório de Causa Raiz deve permitir o registro de evidência da identificação da causa raiz.
O relatório de causa raiz deve permitir o registro de um plano de ação para evitar a recorrência do problema no ambiente de produção.
Registros de Problemas apenas podem ser encerrados quando o registro de causa raiz possuir o status de encerrado.
O encerramento de um relatório de causa raiz só será possível quando todos os seus campos forem preenchidos.

Gerenciamento de Base de Conhecimento

Deve possuir recursos para gerenciamento de base de conhecimento
A base de conhecimento deve conter recursos suficientes para a distribuição de artigos de forma organizada em diretórios.
Deve possuir recursos que permitam o controle de acesso as informações salvas.
Os artigos publicados na base de conhecimento devem permitir o vínculo com ICs.
Deve permitir o vínculo com documentos a serem anexados aos artigos publicados.
Deve ser possível o versionamento dos artigos publicados, permitindo comparar versões atuais dos artigos com versões mais antigas.
Deve permitir o uso de recursos de formatação HTML na produção de artigos.
Deve permitir a execução de pesquisas textuais para encontrar conteúdo por meio do uso de palavras chaves.
Deve permitir a navegação pela estrutura de conteúdos e artigos.
Deve permitir uma organização de diferentes tipos de artigos.

Deve permitir a inserção em artigos publicados de comentários por parte de usuários para discutir sobre o conteúdo e oportunidades de melhorias em artigos.
Deve possuir mecanismo para a disponibilização de artigos para usuários finais (que não sejam analistas), de forma que estes possam realizar o autoatendimento.
Deve possuir mecanismos para cadastro e reconhecimento de diferentes tipos de artigos:
Erros Conhecidos,
Soluções definitivas
Soluções de Contorno,
Procedimentos Operacionais Padrão,
Manual de equipamentos,
Manual de sistemas,
Documentação de Serviços,
dentro outros que se façam necessários.
Deve permitir o vínculo dos artigos com registros de incidentes ou requisições.
Deve permitir o vínculo de artigos com registros de Problemas.
Deve permitir o vínculo de artigos com registro de mudanças.
Deve permitir o controle do tempo de publicação de artigos, colocando estes como inacessíveis ao público geral quando fora do período definido.
Deve permitir a criação de artigos e sua retenção como “não publicados” para quando ainda estiver em construção pelo autor.
Deve ser possível aos administradores da ferramenta a publicação de artigos de terceiros que ainda não estejam publicados.
Deve permitir o controle dos usuários que podem gerar novos conteúdos.
Deve permitir o controle dos usuários que podem atualizar conteúdos já existentes.
Deve permitir o controle dos usuários que podem apagar conteúdos já existentes.
Deve permitir a contabilização de quantas vezes determinado artigo foi visualizado.

Envio e Recebimento de e-mails

Deve permitir o envio de notificações de forma automática para pessoas ou grupo de pessoas envolvidas em processos de atendimento como gerenciamento de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.
Deve ser contemplado no processo de envio de notificação os seguintes momentos:
Registro,
Atualizações nos registros,
Atribuição a analista ou grupo de analista,
Adição de tarefas técnicas,
Atualização de tarefas técnicas,
Adição de soluções e
Encerramento dos registros.
Deve enviar e-mail solicitando aos requisitantes de chamados encerrados que preencham o formulário de pesquisa de satisfação referente aos chamados encerrados.
Deve enviar e-mail para os gestores de equipe contendo relatórios de desempenho de suas equipes, viabilizando a rápida tomada de ação.
Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de licenças sobre o vencimento das licenças cadastradas.
Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de contratos sobre o vencimento dos contratos cadastrados.
Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de ativos sobre o vencimento das garantias dos ativos cadastrados.

Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de certificados sobre o vencimento dos certificados cadastrados.
Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelas unidades de negócio quanto ao desempenho da entrega de serviços em suas unidades.
Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de domínios sobre o vencimento dos domínios cadastrados.
Deve enviar e-mails diários para usuários com aprovações ainda pendentes no sistema, informando que é aguardada a interação destes para que a central possa avançar com o atendimento.

Pesquisa de Satisfação sobre os atendimentos realizados

Deve possuir recurso para execução de pesquisa de satisfação nativamente.
As pesquisas de satisfação devem ser relacionadas a atendimentos do tipo Incidentes e Requisições.
Deve ser permitido a seleção da amostragem de chamados a serem pesquisados.
A seleção dos chamados a serem pesquisados deve ser realizada de forma automática pela ferramenta, sem interação ou manipulação humana.
O convite da pesquisa de satisfação deve ser realizado por envio de e-mail ao requisitante dos chamados.
Deve ser possível ao usuário o acesso direto ao formulário da pesquisa de satisfação, sem a necessidade de se autenticar na ferramenta.
Autenticação de usuários via SSO

Deve ser garantido ao usuário o acesso direto sem necessidade de informar suas credências quando este acessar o sistema de chamados por meio de um link presente em algum sistema da Instituição que este já tenha se autenticado de alguma forma.
Caso o usuário não exista no sistema de chamados, o mesmo deve ser criado imediatamente e então permitido seu acesso sem a necessidade que o usuário faça qualquer interação com o sistema.
O SSO deve ser permitido entre todos os sistemas da Instituição e o sistema de Chamados, desde que a Instituição adeque seus sistemas internos para uso de SSO com o sistema de Chamados.
Autenticação via tecnologia oAuth2

Deve ser permitido a autenticação com uso da tecnologia oAuth2, utilizada em sistemas como o Facebook, Github, Office365, GSuite, dentre outros.
Deve ser permitido ao administrador criar regras quanto a criação automática ou não de novos usuários.
Deve ser permitido aos administradores definirem domínios válidos para a autenticação.
Deve ser bloqueado todo e qualquer acesso não configurado pelo administrador.
Realização de fluxo de aprovação

Deve ser permito a criação e imposição de fluxos de aprovações de Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas.
Para Incidentes e Requisições, deve ser possível ao administrador estipular prazos máximos que os chamados podem ficar aguardando aprovações e, excedidos estes prazos, os chamados devem ser encerrados automaticamente.
Deve ser possível a configuração de um nível mínimo de aprovação para os registros de aprovação.

Deve ser considerada como aprovada, apenas os registros que conseguirem alcançar a percentagem mínima de aprovação definida para o registro em questão.
Registros de Incidentes e Requisições que que não foram possíveis de serem aprovados (percentagem de reprovação inviabiliza a aprovação do chamado, mesmo que os demais aprovem) devem ser encerrados automaticamente no sistema, sem necessidade de interação humana.
Diariamente, o sistema deve enviar uma notificação para os usuários que possuam ainda pendências de aprovação em chamados abertos.
Deve ser permitido aos usuários realizarem a aprovação ou reprovação dos chamados diretamente pelo e-mail, sem a necessidade de acessarem a ferramenta ou até mesmo realizarem login na mesma.
Chat

Deve ser possível o registro de atendimento para incidentes e requisições pelo meio do uso de Chat integrado ao sistema.
Deve ser permitido ao administrador a criação de filas especializadas para atendimento.
Toda interação com usuário deve ser replicada no chamado de forma automática.
Deve ser permitido ao administrador a seleção de quais Clientes possuem acesso ao suporte via chat, não estando disponível os recursos para os demais.
Analistas de atendimento devem enxergar apenas chamados em suas próprias filas de atendimento.
Deve ser possível aos usuários anexarem documentos ao atendimento via chat.
Os documentos anexados via chat devem ser obrigatoriamente e automaticamente anexados ao chamado dentro da aplicação sem a necessidade de esforço extra por parte dos analistas.
Não deve ser possível os analistas acessarem filas que não pertençam.
Deve ser permitido aos analistas a transferência do atendimento para outro analista.
Ao ser transferido de fila, os usuários devem ser notificados.
Os chamados devem conter registros quanto a transferência de filas dos chamados.
Deve ser permitido ao analista a transferência do atendimento para outra fila de atendimento.
Deve ser permitido ao usuário o envio de Anexos para ajudar no atendimento.
Todo o conteúdo da conversa via chat entre analista e usuário deve ser registrado automaticamente no chamado, dispensando a inserção de informações de forma manual pelo analista ou pelo usuário.
Deve ser permitido ao analista diretamente do chat, realizar o redirecionamento do chamado para a fila de atendimento interno da central, encerrando apenas o atendimento em primeiro nível no chat e sendo tratado como um chamado normal, a partir de então.
Deve ser permitido ao analista o encerramento do chamado diretamente do chat, dispensando a manipulação por meio de outras interfaces do sistema.
Deve ser permitido ao usuário a realização da pesquisa de satisfação diretamente de dentro do chat, sem a necessidade de acessar outra interface para isso.
É desejável ter recurso que permita ao Analista iniciar uma videochamada com o usuário sempre que necessário para um melhor entendimento da demanda do usuário.
Os atendimentos via chat devem possuir mecanismos que possibilitem a construção de indicadores específicos sobre atendimento realizados por esta forma de atendimento.

APIs (Application Programming Interface)

Deve permitir interface com sistemas de monitoramento diversos via interface de API viabilizando uma melhor execução do processo de gerenciamento de eventos permitindo,

(i) a abertura de chamados do tipo Incidente ou Requisição com vinculação automática de Ativos, Serviços Gerenciados, Categoria de Serviço, Prioridade, Descrição e mais detalhes que se façam necessários no ato de registro, (ii) adição de acompanhamentos em tickets abertos, (iii) adição de solução e (iv) encerramento do ticket.
Deve ainda permitir a aplicação de Regras de Negócio no ato da abertura do ticket por meio da API viabilizando a automação da aplicação de regras definidas pelo administrador.

Integrações
São necessárias as integrações com:
WhatApp, Teams, Telegram e Google workspace
Relatórios e Dashboards

Deve possuir relatório que aponte a quantidade de chamado atendido por cada analista.
Deve possuir relatório que apontem a complexidade dos atendimentos realizados por cada analista.
Deve possuir relatório de horas trabalhada por cada analista na Central de Serviços.
Deve possuir o volume de artigos publicados por cada analista na Base de conhecimento.
Volume de Soluções cadastradas por cada analista na Base de Conhecimento.
Volume de incidentes registrados.
Volume de requisições registradas.
Volume de Problemas registrados.
Volume de mudanças registradas.
Volume de soluções a chamados reprovados.
Tempo médio de resolução de incidentes em determinado período
Tempo médio de resolução de requisições em determinado período
Tempo médio para a primeira resposta a Incidentes.
Tempo médio para a primeira resposta a requisições.
Volume de chamados abertos, encerrados e solucionados por dia do mês.
Volume de requisições Em Aberto
Volume de incidentes Em Aberto
Volume de incidentes registrados por dia
Volume de requisições registradas por dia
Volume de incidentes atendidos dentro e fora do prazo de solução.
Volume de requisições atendidas dentro e fora do prazo de solução.
Volume de requisições registradas por hora do dia
Volume de incidentes registrados por hora do dia
Volume de requisições por Unidade de Negócio
Análise de Pareto aplicada a Incidentes em Serviços
Análise de Pareto aplicada a Requisições de Serviços
Volume de chamados sendo atendidos por Analista
Volume de chamados registrados por Unidade de Negócio
Top 10 usuários em demanda de serviços
Volume de Ativos separados por Categorias e Tipos
Relatório dos ativos que entraram na Base de inventário no período selecionado
Relatório dos ativos que saíram da base de inventário no período selecionado.
Relatório Geral de Contratos com exportação para PDF e CSV
Top 10 ativos em incidentes
Top 10 ativos em requisições
Top 10 serviços em Incidentes
Registro de chamados por serviços (todos os serviços)

Volume de mudanças abertas encerradas por dia
Top 10 categorias de mudanças
Mudanças em aberto por status
Mudanças em aberto por tipo
Mudanças em aberto por prioridade
Mudanças em aberto por Risco
Status de aprovações de mudanças
Top 10 coordenadores em Mudanças
Principais requerentes em mudanças
Relatório de licenças
Painel de análise de performance por Grupo com as seguintes métricas:
Requisições abertas, encerradas e solucionadas por dia
Incidentes abertos, encerrados e solucionados por dia
Top 10 Categorias mais requisitadas
Top 10 categorias fora do prazo
Total de chamados
Número de integrantes no grupo
Incidentes dentro e fora do prazo
Requisições dentro e fora do prazo
Painel de Cumprimento de SLA por Grupos
Painel para gerenciamento de fila de atendimento por grupo permitindo a seleção dos grupos que devem ser visualizados e as seguintes informações:
tempo de recarregamento da página da fila,
backlog em tempo real,
chamados em aberto,
chamados solucionados no dia,
chamados encerrados no dia,
cumprimento do SLA pelo grupo
Painel de métricas do Servicedesk, permitindo o controle sobre as atividades do N1 com a visualização em tempo real dos seguintes dados:
Backlog em tempo real,
Volume de chamados redirecionados por N1
Volume de chamados com o tempo de atendimento excedido
Média do tempo de atendimento
Lista de chamados em fila
Painel Gerenciador de fila de atendimento por grupo contendo os seguintes itens:
Permitir a seleção de quais grupos de atendimento devem aparecer na lista
Volume de chamados em aberto por grupo
Volume de chamados solucionados e fechados no mês corrente
cumprimento de SLA no mês por grupo

### 3.2 – Requisitos Legais e de Sustentabilidade

A contratação deverá seguir a Política de Segurança da Informação do TJMA, além da Resolução Nº 400 de 16/06/2021, que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

### 3.3 – Requisitos Comerciais

Todas as entregas, mesmo que aprovadas, terão a garantia de alterações, ajustes e adaptações de até 90 (noventa) dias corridos, sem quaisquer outros desembolsos por parte

do TJMA. Em caso de execução das garantias técnicas, permanecerão os prazos de entregas de demandas e penalidades pertinentes. Os pagamentos seguirão as condições estabelecidas pelo contrato a ser firmado.

## 4 MODELOS DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

**Serviço 01 - Serviços de implantação do Software GLPI (incluído instalação, configuração, migração de dados e customização) em casos de recuperação de desastres**

Inicialmente a contratada deverá implantar o software GLPI com todas as funcionalidades descritas neste termo. Deverão ser previstas outras instalações em caso de necessidade de reinstalação do software GLPI, em decorrência de eventuais desastres ou a critério do TJMA. Todas as características descritas no item "1 – Requisitos da Ferramenta", acima, deverão ser instalados, configurados e disponibilizados para uso.

1. Instalação em até 3 (três) novos servidores da versão mais recente do GLPI, sendo que um dos servidores será utilizado como ambiente de produção e o outro como ambiente de desenvolvimento, homologação, testes e treinamento.
2. O TJMA irá disponibilizar dois (2) servidores Virtuais ou Físicos, para atender a demanda de um ambiente de homologação e um de produção.
3. Já existe um servidor atualmente em produção.
4. Esse serviço será executado de forma remota ou presencial.
5. Caberá à CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura necessária à implantação e funcionamento da aplicação.
6. O serviço de implantação deverá contemplar:
   a) análise do ambiente de produção existente;
   b) análise de capacidade: com base nos dados levantados na análise do ambiente de produção existente (incluindo volume de usuários, perfis e serviços pelo GLPI no TJMA) especificar qual a capacidade necessária para as máquinas (parâmetros como volume em disco(s), memória, processamento, entre outros);
   c) revisão e proposição de possíveis mudanças do plano de Backup, incluindo a aplicação do GLPI, banco de dados, documentos, logs e outros arquivos necessários;
   d) configuração do método de autenticação (AD, LDAP ou local);
   e) análise e proposição de possíveis alterações ou novas estruturas do GLPI, como grupos de usuários, perfis, categorias de chamados, SLAs, entre outras;
   f) análise e proposição de possíveis mudanças em sincronizações de dados com outros serviços internos do TJMA;
   g) configuração de integrações com serviços de correio eletrônico (notificações por e-mail e abertura de chamado por e-mail). Informa-se que já existe tal serviço configurado na versão atualmente em produção;
   h) migração de dados do servidor de produção atual para os novos servidores;
   i) configuração e migração de outros serviços e plugins do GLPI que estejam instalados, conforme levantamento da análise de ambiente; e

j) configuração da gestão de ativos de TI: Analisar e propor possíveis alterações ou nova solução.

7. Na reunião inicial será apresentado o projeto de implantação a ser acordado entre as partes.
8. Entregáveis. A CONTRATADA deverá entregar, no final de cada processo de implantação, dos itens acima referidos, uma documentação detalhando o serviço realizado no padrão “as build”. O documento poderá ser no formato digital.
9. A licença de uso de software instalado será "perpétua", incluindo todas as customizações efetuadas, ou seja, o direito de utilização do software não expira em uma determinada data futura.
10. Todas as configurações deverão ser documentadas, constantemente atualizadas e disponibilizadas na base de conhecimento do GLPI.

**Serviço 02 - Serviços de suporte técnico e manutenção**

A prestação de serviços mensais de suporte técnico e manutenção especializada na ferramenta GLPI inclui auxílio de suporte na resolução de problemas encontrados no uso da ferramenta, melhorias na configuração e desempenho do servidor, suporte ao reestabelecimento de funcionalidades já existentes nativamente da ferramenta, podendo incluir, mas não se limitando a:

a) instalação, homologação e atualização de novos plug-ins;
b) repasse de conhecimento do ambiente atual;
c) correção de problemas de configuração;
d) suporte via atendimento remoto, e-mail ou telefone.
e) Suporte L.3 do fabricante - correção de erros / bugs. (Até 6 horas – solução)
f) Inventário dinâmico (plug-in FusionInventory,). Para GLPI v10, apenas suporta o inventário nativo.
g) Injeção de arquivo CSV (plug-in DataInjection)
h) Escalonamento de tíquetes e melhorias no help desk (plug-in Escalade)
i) Impressão de PDF (plug-in PDF)
j) Gerenciamento de pedidos de TI (plug-in Order)
k) Criação de novos formulários (plug-in FormCreator)
l) Desinstalação de hardware (plug-in Uninstall)
m) Mostrar mensagens aos usuários (plug-in News)
n) Criação e anexo de etiqueta (plug-in Tag)
o) Interconexão com a ferramenta de relatórios Metabase (plug-in Metabase)
p) Configure o Agente GLPI para Android por meio do link direto do codificador QR (plug-in AgentConfig)
q) Renomear cadeias de caracteres no GLPI (plug-in LocaleOverride)
r) Conexões oAuth para provedores de identidade externos: Google, Facebook, Github, Amazon, Azure Active Directory, Microsoft, Gitlab (plug-in OAuthSSO)
s) Tratamento de notificações por meio de ferramentas colaborativas: Mattermost, Microsoft Teams, Rocket.Chat, Slack, Telegram (plug-in CollaborativeTools)
t) Personalização do logotipo e cores GLPI (plug-in Branding)

u) Anonimização de dados no GLPI (plug-in Anonymize)
v) Importação automática de feriados e dias não úteis como períodos fechados do calendário (plug-in Holiday, atualmente suporta a biblioteca Yasumi)
w) Divisão da lista de categorias do tíquete em várias listas (plug-in Splitcat)
x) Ferramentas LDAP (plug-in LdapTools)
y) Ferramentas LGPD (plug-in LGPD) – Disponível GDPR. LGPD a partir de JAN/2026
z) ApprovalByMail
aa) AdvancedDashboard
bb) Crie seus próprios ativos de inventário (plug-in GenericObject)
cc) Adicionar campos adicionais (plug-in Fields)
dd) Conector de importação Microsoft SCCM (plug-in SCCM)

1. Os serviços de suporte serão prestados de segunda a sexta-feira, dias de expediente forense, das 8h até às 18h, conforme horário comercial forense.
2. O TJMA disponibilizará acesso à CONTRATADA aos servidores do GLPI para prestação dos serviços de suporte.
3. O início da prestação dos serviços mensais de suporte e manutenção será a contar do recebimento definitivo do ITEM 1 do objeto.
4. O suporte de operação aos usuários finais do sistema será dado pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário do TJMA.
5. A CONTRATADA deverá fornecer opções de abertura de chamados de suporte pelo TJMA através de e-mail, telefone, além de outros meios disponibilizados pela CONTRATADA.
6. Dos prazos para atendimento e resolução do chamado de Suporte de Incidentes (Nível de Serviço):
7. No momento da abertura do chamado, o técnico do TJMA deverá indicar a prioridade do chamado de acordo com sua criticidade. Os prazos de atendimento dos chamados serão os seguintes:

| **Tipo de Serviço** | **Prioridade** | **Prazo de 1º atendimento** | **Prazo de Resolução** |
|---|---|---|---|
| Suporte Incidente | Alta | 1 hora | 4 horas |
| | Média | 4 horas | 12 horas |
| | Baixa | 24 horas | 72 horas |

8. A criticidade dos chamados será definida pelo TJMA de acordo com os seguintes critérios:
    a. Prioridade Alta: Sistema indisponível ou com severa degradação de desempenho;
    b. Prioridade Média: Sistema disponível, com mau funcionamento, que importe baixa degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do sistema;

   c. Prioridade Baixa: Sistema disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade; consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, "troubleshooting" ou utilização.
9. O CONTRATANTE poderá escalar os chamados para níveis mais altos ou baixos, de acordo com a criticidade do problema. Nesse caso, os prazos de atendimento e de solução, bem como os prazos, serão automaticamente ajustados para o novo nível de prioridade, reiniciando a contagem do tempo quando escalonado para níveis superiores.
10. O prazo de atendimento começará a ser contado a partir da hora do registro do ticket acionamento do suporte a partir da central de atendimento da contratada.
11. Os prazos de atendimento poderão ser redimensionados mediante aceite do TJMA, considerando que não alterem os valores e prazos já contratados.
12. O atraso injustificado nos prazos acordados poderá ensejar aplicação de multa.
13. Entende-se por término do atendimento a ocorrência de um dos eventos abaixo relacionados:
    a. Solução definitiva;
    b. Solução de contorno e escalonamento do chamado para um nível de menor criticidade, mediante prévia aprovação do CONTRATANTE;
    c. Solução de contorno e escalonamento do chamado para o fabricante, em caso de correção de falhas ("bugs") ou da liberação de novas versões e "patches" de correção, desde que comprovados pelo fabricante do sistema. Para esses problemas, a contratada deverá restabelecer o ambiente, por meio da adoção de uma solução paliativa, informando o CONTRATANTE em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas quando a solução definitiva será disponibilizada. A solução definitiva deverá ser disponibilizada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis, no caso da necessidade de criação de um "patch" ou "fix".
14. Prazos para atendimento e resolução do chamado de Suporte de requisições (Nível de Serviço):

| Tipo de Serviço | Prazo de 1º atendimento | Prazo de Resolução |
|---|---|---|
| Suporte Requisição | 8 horas | 24 horas |

## 1 Serviço 03 - Serviços de consultoria especialista N4 (uso sob demanda)

1. Prestação de serviços de consultoria, a serem utilizadas sob demanda.
2. O TJMA formalizará cada demanda necessária ao longo do contrato.
3. Para cada demanda a CONTRATADA fará uma análise prévia e apresentará proposta de desenvolvimento de solução, incluindo estimativa de horas utilizadas para análise e, se aplicável, de desenvolvimento, bem como prazos de entrega.
4. Após a aprovação da proposta pelo TJMA a CONTRATADA será responsável pela implementação da solução em ambiente de homologação. Uma vez homologado

pelo TJMA a CONTRATADA será responsável pela implementação em ambiente de produção.

5. Os serviços de consultoria poderão ser utilizados para efetuar reinstalações, configuração e parametrização do GLPI, auxiliar em melhorias na configuração e desempenho da ferramenta, auxiliar na implantação do sistema em novos setores da Instituição, auxiliar na definição de categorias e acordos de nível de serviço (SLA), entre outros, podendo incluir, mas não se limitando a:
   a) análise do ambiente de produção existente;
   b) análise de capacidade: com base nos dados levantados na análise do ambiente de produção existente (incluindo volume de usuários, perfis e serviços pelo GLPI no TJMA) especificar qual a capacidade necessária para as máquinas (parâmetros como volume em disco(s), memória, processamento, entre outros);
   c) revisão e proposição de possíveis mudanças do plano de Backup, incluindo a aplicação do GLPI, banco de dados, documentos, logs e outros arquivos necessários;
   d) configuração do método de autenticação (AD, LDAP ou local);
   e) análise e proposição de possíveis alterações ou novas estruturas do GLPI, como grupos de usuários, perfis, categorias de chamados, SLAs, entre outras;
   f) análise e proposição de possíveis mudanças em sincronizações de dados com outros serviços internos do TJMA;
   g) configuração de integrações com serviços de correio eletrônico (notificações por e-mail e abertura de chamado por e-mail);
   h) elaboração de artefatos de integração com sistemas ou aplicações;
   i) customização, adequação, elaboração ou migração de outros serviços e/ou plugins conforme planejamento e detalhamento prévio pelo TJMA;
   j) configuração da gestão de ativos de TI: análise e proposição de possíveis alterações ou nova solução;
   k) análise e proposição de prazos de atendimento do Catálogo de serviços, como SLAs e OLAs;
   l) análise e proposição de melhorias no processo de atendimento de chamados pelo GLPI;
   m) suporte para atividades de:
      a. modelagem do Organograma das Unidades/clientes;
      b. modelagem de categoria do chamado;
      c. modelagem de grupos;
      d. modelagem de Perfis de Acesso;
      e. modelagem de SLA;
      f. modelagem de regras de negócio (SLA, Grupo, Categorias e Clientes);
      g. modelagem de Notificações;
      h. modelagem de novos Dashboards;
      i. apoio na Customização de Layout dos Alertas em (HTML e CSS); e
      j. instalação e Homologação de Plug-ins.

**Serviço 4 – Serviço de Suporte presencial técnico especializado**

O Serviço técnico especializado, em modo presencial, destina-se a garantir a prontidão do sistema GLPI. O TJMA considera extremamente sensível o suporte ao sistema GLPI, pois monitora as requisições e incidentes das aplicações críticas ao ambiente jurisdicional do Tribunal, desta forma torna-se necessário um suporte presencial especializado – sênior com o objetivo de garantir a prontidão e rápido restabelecimento dos serviços.

1. O serviço deverá ser entregue através de profissional sênior, capacitado em GLPI, ou com experiência comprovada através de declaração do último contratante.
2. O TJMA poderá, a seu critério, auditar as informações prestadas.
3. Este técnico deverá estar disponível para a prestação dos serviços em horário de expediente do TJMA.
4. Perfil profissional de referência
   a) Código CBO de referência: 2124-20 – Analista de suporte computacional Sênior
   b) Descrição da atuação:
      Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
   c) Requisitos técnicos do (s) profissional Sênior
      a) Nível superior completo em Sistemas de Informação ou similares em nível de bacharel ou tecnólogo;
      b) Pós-graduação em áreas afins a suporte ou infraestrutura de TIC;
      c) Certificações mínimas:
         i) MCP Microsoft
         ii) LGPD
         iii) Segurança da informação
      d) Atestado de capacidade técnica emitida por organização pública ou privada de experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração e implantação de soluções ITSM/Service Desk utilizando ferramentas open-source como GLPI e OTRS ou similares.
      e) O profissional poderá ser avaliado tecnicamente em campo, a critério da equipe técnica do TJMA, e em caso de não atender aos requisitos, deverá ser substituído.

**Serviço 5 - Treinamento de equipes técnicas e/ou usuários finais no uso da ferramenta GLPI.**

O serviço de treinamento das equipes do TJMA destina-se a consolidar e dar transparência e efetividade na transferência de conhecimento para a equipe do TJMA

1. As horas de treinamento serão utilizadas sob demanda do TJMA e será dividida em módulos com, no mínimo, 4 horas de duração, permitindo o treinamento de diversas turmas conforme necessidade do TJMA.
2. O conteúdo programático de cada treinamento e a divisão de módulos será definido conforme acordo entre o TJMA e a CONTRATADA.
3. O número máximo de alunos de cada turma será de 10. A definição de cronograma e módulos referentes a cada treinamento serão definidos em comum acordo entre as partes.
4. A CONTRATADA deve fornecer, sem custo adicional, o material didático em formato digital, bem como configurar e disponibilizar o ambiente computacional no servidor de homologação mencionado no item 1 (base de dados, portal de internet), necessários para o funcionamento adequado do GLPI, utilizado no treinamento aos usuários.
5. Os treinamentos serão solicitados, conforme a demanda o TJMA, em qualquer tempo após a implantação do software, a fim de utilizar- se o ambiente computacional no servidor de homologação para a qualificação de Servidores em exercício ou que venham a serem contratados.
6. O treinamento deverá ser realizado na modalidade remota (plataforma digital, com datas a serem acordadas entre o TJMA e a CONTRATADA.
7. Os treinamentos serão dados em dias úteis, em horários a serem acertados entre as partes, entre as 8h e às 18h.
8. Os cursos poderão ser gravados para utilização interna, sem ônus adicional ao TJMA.

## 5 ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

O objeto da contratação se caracteriza por suporte, manutenção, implementação de melhorias, prontidão de suporte presencial, capacitação de equipes de suporte e usuários e eventual reinstalação do software de ITSM GLPI em uso no TJMA. A entrega dos serviços é no formato remoto, com exceção do serviço 04 – Suporte presencial especializado.

Para manutenção da economicidade da contratação, torne-se conveniente a identificação da previsão máxima de consumo, a forma de prestação e a remuneração dos serviços conforme a natureza de cada um.

O serviço 01 - Serviços de implantação do Software GLPI (incluído instalação, configuração, migração de dados e customização) em casos de recuperação de desastres deverá ser prestado por demanda da área técnica, e se aplica em casos de perda de servidores por defeitos ou eventuais ataques. Para esta modalidade a previsão é de até 02 (duas) implantações no espaço de 1 (hum) ano. Só deverá ser acionado em caso de necessidade absoluta, quando não existir uma alternativa. Este serviço é de valor fixo por unidade.

O serviço 02 - Serviços de suporte técnico e manutenção é uma necessidade mensal, para apoio à qualidade e melhorias da aplicação no atendimento às demandas do TJMA. Caracteriza-se por demanda permanente e continuada. Este serviço é de valor fixo mensal, com os serviços a serem realizados conforme especificação no item anterior.

**2** O serviço 03 - Serviço de consultoria especialista N4 (uso sob demanda). Este serviço é dimensionado em UST. O dimensionamento das USTs se dará por demanda formal, especificando o produto a ser entregue e sua complexidade conforme avaliação da equipe técnica. Os serviços a serem prestados estão no rol de descrição do serviço 03.

O serviço 04 – suporte presencial especializado a nível sênior, se dará pela disponibilização de profissional capacitado em regime de prontidão junto à sede do TJMA. Este serviço é de valor fixo mensal, com a descrição dos serviços no item 04 anterior.

O serviço 05 – treinamento de equipe técnica ou usuários do GLPI se dará em até um total máximo de 06 (seis) turmas durante o ano. Pagamento sob demanda da equipe do TJMA.

Os serviços 02 e 03 são discriminados conforme itens acima e para cada ítem é previsto um quantitativo se Unidades de Serviços Técnicos – UST. Estas USTs por item de serviço são dimensionadas conforme esforço e tempo de execução. Sobre cada tipo de serviço incide uma complexidade, baseada principalmente num critério de conhecimento e experiência para execução da atividade com celeridade, assertividade e qualidade na entrega. A tabela a seguir detalha o critério de complexidade dos serviços:

| Tipo | Perfil técnico | Valor Básico | Indice |
|---|---|---|---|
| Complexa | Nível de conhecimento N4 | 20 | 3 |
| Alta | Nível de conhecimento N3 | 18 | 2 |
| Média | Nivel de conhecimento N2 | 14 | 1,5 |
| Baixa | Nível de Conhecimento N1 | 12 | 1 |
| **Extraordinária** | **Realização de qq atividade acima fora do horário contratado** | **cfe acima** | **5** |

Observa-se que o critério “extraordinário” se aplica a qualquer atividade acrescida do fator multiplicador 5. Ou seja, qualquer atividade, seja complexa, alta, média ou baixa realizada fora do horário de trabalho contratado, será majorada pelo fator 5. Esta solicitação é formalizada pelo gestor do contrato e não será realizada sem a assinatura ou “de acordo” formal do gestor e do fiscal do contrato.

| Item | Descrição | Unidade | Qtde Mensal | Total Anual | Valor Unitário | Valor total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | **Serviço 01 - Serviços de implantação do Software GLPI (incluído instalação, configuração, migração de dados e** | 1 | | 3 | | |
| 2 | **Serviço 02 - Serviços de suporte técnico e manutenção** | UST | 80 | 960 | | |
| 3 | **Serviço 03 - Serviços de consultoria especialista N4 (uso sob demanda)** | UST | 80 | 960 | | |
| 4 | **Serviço 4 – Serviço de Suporte presencial técnico especializado** | UST | 352 | 4224 | | |
| 5 | **Serviço 5 - Treinamento de equipes técnicas e/ou usuários finais no uso da ferramenta GLPI.** | 1 | | 6 | | |
| | Total Geral | | | | | |
| | Unidade: Unidade de medida do serviço | | | | | |
| | Qtde Mensal: Estimativa máxima de consumo mensal | | | | | |
| | Total anual: Estimativa máxima anual de consumo. | | | | | |
| | Valor unitário = Valor do serviço ou valor da UST (UST tem um único valor para todos os serviços) | | | | | |

## 6 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução proposta é a contratação de serviços técnicos especializados no Software GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), na sua última versão, pelo TJMA composta de 5(cinco) itens:

a) **item 1 –** Serviços de implantação do Software (incluído instalação, configuração, migração de dados e customização), remoto.
b) **item 2** - Serviços de suporte técnico e manutenção, remoto
c) **item 3 -** Serviços de horas de consultoria (uso sob demanda), remoto.
d) **item 4** – Serviços de suporte técnico especializado (presencial)
e) **item 5** – Serviços de treinamento especializado (sob demanda), remoto.

## 7 DEMOSNTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

| # | Benefícios a serem alcançados com a contratação |
|---|---|
| 01 | Aumento da disponibilidade e confiança nos serviços de suporte |
| 02 | Maior agilidade no atendimento aos Servidores, Magistrados e público em geral |
| 03 | Melhoria na satisfação do público interno e externo |
| 04 | Cumprimento aos requisitos do iGovTIC-CNJ |

Esta contratação está prevista na PORTARIA-GP Nº 1535, DE 26 de novembro de 2024, no Id 2025DE00318 - Contratação de Serviço de Suporte de Ferramenta Itsm – Glpi.

## 9 PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE A CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

A contratação já inclui a capacitação dos servidores para a execução do contrato de prestação de serviços e é previsto um gestor para o contrato, um fiscal técnico e um fiscal administrativo. O TJMA já dispõe de equipe técnica para atuação neste contrato. Sob aspectos técnicos, o TJMA já contempla os requisitos necessários para a execução dos serviços.

## 10 CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não foram identificadas necessidades de contratações correlatas e/ou independentes pelo TJMA para atendimento das necessidades correlatas.

## 11 DESCRIÇÃO DE POSSIVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Considerando o tipo de contratação se serviços, não se identificaram impactos ambientais, sociais ou culturais na contratação e fornecimento de serviços.

## 12 DAS PROPOSTAS

As propostas deverão conter o valor unitário para os itens hum (01) e dois (02) e para os demais itens os valores em unidade de serviço técnico – USTs. O Anexo 1 contém o catálogo de serviços e a expectativa de consumo de USTs por tipo de atendimento, já com seu fator de criticidade aplicado. Para faturamento mensal, será emitida ordem de serviços com a expectativa de consumo para determinado período. Após emitido o termo de aceite dos serviços, a contratada estará autorizada ao faturamento.

As propostas de estimativa de preços deverão ser emitidas diretamente ao email a seguir:

gmarques@tjma.jus.br

Ref: Cotação serviços GLPI

A/C Sr Givanildo Marques - CAU

Serviço 02 – Serviços de suporte técnico e manutenção

| ITEM | SERVIÇO | Complexidade | Perfil exigido | USTs estimadas por serviços | Fator complexidade | Total USTs | Valor UST | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | instalação, homologação e atualização de novos plug-ins; | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 2 | repasse de conhecimento do ambiente atual; | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 3 | correção de problemas de configuração; | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 4 | suporte via atendimento remoto, e-mail ou telefone. | Baixa | N1 | 12 | 1 | 12 | | |
| 5 | Suporte L.3 do fabricante - correção de erros / bugs. (Até 6 horas – solução) | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 6 | Inventário dinâmico (plug-in FusionInventory,). Para GLPI v10, apenas suporta o inventário nativo. | Média | N2 | 18 | 1,5 | 27 | | |
| 7 | Injeção de arquivo CSV (plug-in DataInjection) | Média | N2 | 18 | 1,5 | 27 | | |
| 8 | Escalonamento de tíquetes e melhorias no help desk (plug-in Escalade) | Baixa | N1 | 12 | 1 | 12 | | |
| 9 | Impressão de PDF (plug-in PDF) | Baixa | N1 | 12 | 1 | 12 | | |
| 10 | Gerenciamento de pedidos de TI (plug-in Order) | Baixa | N1 | 12 | 1 | 12 | | |
| 11 | Criação de novos formulários (plug-in FormCreator) | Baixa | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 12 | Desinstalação de hardware (plug-in Uninstall) | Baixa | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 13 | Mostrar mensagens aos usuários (plug-in News) | Baixa | N1 | 12 | 1 | 12 | | |
| 14 | Criação e anexo de etiqueta (plug-in Tag) | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 15 | Interconexão com a ferramenta de relatórios Metabase (plug-in Metabase) | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 16 | Configure o Agente GLPI para Android por meio do link direto do codificador QR (plug-in AgentConfig) | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 17 | Renomear cadeias de caracteres no GLPI (plug- | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |

| ITEM | SERVIÇO | Complexidade | Perfil exigido | USTs estimadas por serviços | Fator complexidade | Total USTs | Valor UST | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | in LocaleOverride) | | | | | | | |
| 18 | Conexões oAuth para provedores de identidade externos: Google, Facebook, Github, Amazon, Azure Active Directory, Microsoft, Gitlab (plug-in OAuthSSO) | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 19 | Tratamento de notificações por meio de ferramentas colaborativas: Mattermost, Microsoft Teams, Rocket.Chat, Slack, Telegram (plug-in CollaborativeTools) | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 20 | Personalização do logotipo e cores GLPI (plug-in Branding) | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 21 | Anonimização de dados no GLPI (plug-in Anonymize) | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 22 | Importação automática de feriados e dias não úteis como períodos fechados do calendário (plug-in Holiday, atualmente suporta a biblioteca Yasumi) | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 23 | Divisão da lista de categorias do tíquete em várias listas (plug-in Splitcat) | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 24 | Ferramentas LDAP (plug-in LdapTools) | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 25 | Ferramentas LGPD (plug-in LGPD) – Disponível GDPR. LGPD a partir de JAN/2026 | Complexa | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 26 | ApprovalByMail | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 27 | AdvancedDashboard | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 28 | Crie seus próprios ativos de inventário (plug-in GenericObject) | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 29 | Adicionar campos adicionais (plug-in Fields) | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 30 | Conector de importação Microsoft SCCM (plug-in SCCM) | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |

Serviço 3 – Serviços de Consultoria especialista N4 (sob demanda)

| ITEM | SERVIÇO | Complexidade | Perfil exigido | USTs estimadas por serviços | Fator complexidade | Total USTs | Valor UST | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | análise do ambiente de produção existente; | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 2 | análise de capacidade: com base nos dados levantados na análise do ambiente de produção existente (incluindo volume de usuários, perfis e serviços pelo GLPI no TJMA) especificar qual a capacidade necessária para as máquinas (parâmetros como volume em disco(s), memória, processamento, entre outros); | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 3 | revisão e proposição de possíveis mudanças do plano de Backup, incluindo a aplicação do GLPI, banco de dados, documentos, logs e outros arquivos necessários; | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 4 | configuração do método de autenticação (AD, LDAP ou local); | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 5 | análise e proposição de possíveis alterações ou novas estruturas do GLPI, como grupos de usuários, perfis, categorias de chamados, SLAs, entre outras; | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 6 | análise e proposição de possíveis mudanças em sincronizações de dados com outros serviços internos do TJMA; | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 7 | configuração de integrações com serviços de correio eletrônico (notificações por e-mail e abertura de chamado por e-mail); | Média | N2 | 18 | 1,5 | 27 | | |
| 8 | elaboração de artefatos de integração com sistemas ou aplicações; | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |

| ITEM | SERVIÇO | Complexidade | Perfil exigido | USTs estimadas por serviços | Fator complexidade | Total USTs | Valor UST | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | customização, adequação, elaboração ou migração de outros serviços e/ou plugins conforme planejamento e detalhamento prévio pelo TJMA; | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 10 | configuração da gestão de ativos de TI: análise e proposição de possíveis alterações ou nova solução; | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 11 | análise e proposição de prazos de atendimento do Catálogo de serviços, como SLAs e OLAs; | Baixa | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 12 | análise e proposição de melhorias no processo de atendimento de chamados pelo GLPI; | Baixa | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 13 | suporte para atividades de modelagem do Organograma das Unidades/clientes; | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 14 | suporte para atividades de modelagem de categoria do chamado; | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 15 | suporte para atividades de modelagem de grupos; | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |
| 16 | suporte para atividades de modelagem de Perfis de Acesso; | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 17 | suporte para atividades de modelagem de SLA; | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 18 | suporte para atividades de modelagem de regras de negócio (SLA, Grupo, Categorias e Clientes); | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 19 | suporte para atividades de modelagem de Notificações; | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 20 | suporte para atividades de modelagem de novos Dashboards; | Média | N2 | 14 | 1,5 | 21 | | |
| 21 | suporte para atividades de apoio na Customização de Layout dos Alertas em (HTML e CSS); | Complexa | N4 | 20 | 3 | 60 | | |
| 22 | instalação e Homologação de Plug-ins. | Alta | N3 | 18 | 2 | 36 | | |

Serviço 4 – Serviço de Suporte Técnico Presencial Espacializado.

| ITEM | Descrição | Complexidade | Perfil exigido | USTs estimadas mensais | Fator complexidade | Total USTs Mensais | Valor UST | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Serviço presencial de suporte técnico especializado | Complexa | Especialista N4 | 176 | 2 | 352 | | |

## 13 LEVANTAMENTO DE MERCADO

Conforme propostas recebidas de prestadores destes serviços, foi elaborada a seguinte planilha:

| | | | Empresa: | MasterHouse | | Verdana (1) | | PLSS | | Interop | | Mediana (A) | | Valor médio (B) | | Valor Mínimo (C) | | % de variação entre (B) e (C) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | CNPJ: | 14.687.773/0001-00 | | 07.774.077/0001-68 | | 09.648.542/0001-40 | | 86.73.337/0001-18 | | | | | | | | |
| Lote único<br>Objeto | Item | Unidade | Qdte | Unitário | Total | Unitário | Total | Unitário | Total | Unitário | Total | Unitário | Total | Unitário | Total | Unitário | Total | |
| Serviço 01 - Serviços de implantação do Software GLPI (sob demanda) | 1 | Servidor | 3 | 9.870,00 | 29.610,00 | 7.200,00 | 21.600,00 | 8.000,00 | 24.000,00 | 9.000,00 | 27.000,00 | 8.500,00 | 24.000,00 | 8.517,50 | 20.442,00 | 7.200,00 | 21.600,00 | -5,36% |
| Serviço 02 - Serviços de suporte técnico e manutenção | 2 | UST | 960 | 125,00 | 120.000,00 | 300,00 | 288.000,00 | 130,00 | 124.800,00 | 145,00 | 139.200,00 | 222,50 | 124.800,00 | 175,00 | 134.400,00 | 125,00 | 120.000,00 | 12,00% |
| Serviço 03 - Serviços de consultoria especialista N4 (uso sob demanda) | 3 | UST | 960 | 125,00 | 120.000,00 | 150,00 | 144.000,00 | 130,00 | 124.800,00 | 165,00 | 158.400,00 | 157,50 | 124.800,00 | 142,50 | 109.440,00 | 125,00 | 120.000,00 | -8,80% |
| Serviço 04 – Serviço de Suporte presencial técnico especializado | 4 | UST | 4224 | 125,00 | 528.000,00 | 220,00 | 929.280,00 | 110,00 | 464.640,00 | 135,00 | 570.240,00 | 177,50 | 528.000,00 | 147,50 | 498.432,00 | 110,00 | 464.640,00 | 7,27% |
| Serviço 05 - Treinamento (sob demanda) | 5 | Turma | 6 | 6.500,00 | 39.000,00 | 5.000,00 | 30.000,00 | 3.000,00 | 18.000,00 | 3.500,00 | 21.000,00 | 4.250,00 | 21.000,00 | 4.500,00 | 21.600,00 | 3.000,00 | 18.000,00 | 20,00% |
| | | | VALOR TOTAL | | 836.610,00 | | 1.412.880,00 | | 756.240,00 | | 915.840,00 | | 876.225,00 | | 980.392,50 | | 756.240,00 | 29,64% |

| | | |
|---|---|---|
| Valor médio total estimado | 980.392,50 | novecentos e oitenta mil, trezentos e noventa e dois reais e cinquenta centavos |
| Valor mínimo total estimado | 756.240,00 | setecentos e cinquenta e seis mil, duzentos e quarenta reais |
| Valor mediano total estimado | 876.225,00 | oitocentos e setenta e seis mil, duzentos e vinte e cinco reais |

(1) Valor da quantidade de UST do item 4 ajustado para 4224, e não 1920 cfe proposta

## 14. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Mesmo considerando que estes serviços são prestados em parte por fornecedores atuais e tomando-se pela média de consumos atuais dos serviços a serem contratados, o TJMA apresenta a seguinte estimativa e valores.

| Lote único<br>Objeto | Item | Unidade | Qdte | Unitário | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Serviço 01 - Serviços de implantação do Software GLPI (sob demanda) | 1 | Servidor | 3 | 6.000,00 | 18.000,00 |
| Serviço 02 - Serviços de suporte técnico e manutenção | 2 | UST | 960 | 98,00 | 94.080,00 |
| Serviço 03 - Serviços de consultoria especialista N4 (uso sob demanda) | 3 | UST | 960 | 98,00 | 94.080,00 |
| Serviço 04 - Serviço de Suporte presencial técnico especializado | 4 | UST | 4224 | 98,00 | 413.952,00 |
| Serviço 05 - Treinamento (sob demanda) | 5 | Turma | 4 | 4.500,00 | 18.000,00 |
| | | | **VALOR TOTAL** | | **638.112,00** |

## 15. Equipe da Contratação

| Servidor | Matricula | Cargo / Função |
|---|---|---|
| Givanildo Marques<br>Assinado de forma digital por GIVANILDO MARQUES:105155<br>Dados: 2025.05.14 17:00:26 -03'00' | 105155 | Coordenador de Atendimento ao Usu<br>ário |
| Diogo Gaspar Mendonça<br>DIOGO GASPAR MENDONCA:03663874303<br>Digitally signed by DIOGO GASPAR MENDONCA:03663874303<br>Date: 2025.05.15 08:52:13 -03'00' | 172999 | Chefe da Divisão de Suporte do Sistema PJE |
| Andre Costa de Carvalho | 201277 | Fiscal de Contrato - TIC |
| Bruno Jorge Portela Silva Coutinho<br>BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO:91301017353<br>Assinado de forma digital por BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO:91301017353<br>DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=AC SOLUTI Multipla v5, ou=35622406000190, ou=Presencial, ou=Certificado PF A3, cn=BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO:91301017353<br>Dados: 2025.05.15 11:11:12 -03'00' | 143784 | Diretor de TIC exercício |