Termo de Referência para 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), 02 de julho de 2025

1 INTRODUÇÃO

Este termo de referência 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

2.1. A licitação se dará na modalidade PREGÃO, na forma eletrônica, tipo menor preço, por lote único dos cinco serviços conforme descritos nos itens 5.2.1, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.4 e 5.2.5.

2.2. A contratação do objeto pretendido encontra respaldo na Lei 14133/2021, que rege as licitações públicas, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, além das demais legislações aplicáveis a matéria. Assim, a contratação será conduzida de acordo com as modalidades e procedimentos previstos, em conformidade com requisitos legais, com vistas a garantia da eficiência na gestão de recursos e atendimento ao interesse público.

3 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Dentre as principais vantagens do monitoramento podemos destacar:

3.4.1 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;

3.4.2 Reduzir ou até mesmo eliminar o tempo de inatividade não planejada evitando impacto nas áreas de negócio; e

3.4.3 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.

3.5 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:

3.5.1 Melhor alinhamento entre TI e Negócio;

3.5.2 Total transparência entre TI, Clientes e usuários de Serviços de TI;

3.5.3 Elevação da percepção de valor agregado pela TI;

3.5.4 Suporte de serviço de TI mais eficiente com:

3.5.4.1 Maior controle sobre os atendimentos realizados pela TI;

3.5.4.2 Automatização de tarefas rotineiras;

3.5.4.3 Redução do tempo de indisponibilidade de serviços de TI;

3.5.4.4 Redução de custo operacional dos serviços de TI; e

3.5.4.5 Melhor nível de gerenciamento de ativos, fornecedores, contratos e licenças.

3.6 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).

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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).

3.10 Principais características do GLPI:

3.10.1 Multiusuários;

3.10.2 Múltiplas entidades (organizações);

3.10.3 Sistema de autenticação (local, LDAP, AD, POP/IMAP, CAS, X509…) e multi-servidor;

3.10.4 Vários idiomas, destaque português-Brasil;

3.10.5 Níveis de usuário, perfis pré-definidos e derivados;

3.10.6 Sistema de notificações sobre eventos via e-mail;

3.10.7 Gestão de pedidos de assistência via web ou e-mail;

3.10.8 Relatórios com gráficos

3.10.9 Integração com OCS Inventory NG;

3.10.10 Gestão e controle de equipamentos de TIC;

3.10.11 Gestão e monitoramento de licenças;

3.10.12 Gestão e atendimento de Service Desk (ticket);

3.10.13 Licença GPL, sem custo de licença para uso;

3.10.14 Plugins, destaque Gerenciamento de Objetos;

3.10.15 Formulários para interação com clientes, para registro de requisições e incidentes;

3.10.16 Base de conhecimento, compartilhar e repassar informações;

3.10.17 Gestão de Projetos, reservas de ativos, licenças, cadastro de fornecedores e contatos

3.11 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.

3.12 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.

3.13 O Estudo Técnico Preliminar – ETP, documento anexo à este Termo de Referência, estabelece as demais condições da contratação.

3.14 A Identificação das necessidades tecnológicas é especificado com um conjunto de requisitos técnicos descritos no item 04 – Requisitos da Contratação, a seguir.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos da ferramenta

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

4.1.1 Suporte do fabricante

- ✓ Suporte L.3 do fabricante – com correção de erros / bugs. (Até 6 horas – solução).

4.1.2 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)

4.1.3 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.

4.1.4 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.

4.1.5 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.

4.1.6 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.

4.1.7 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.

4.1.8 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.

4.1.9 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".

4.1.10 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”.

4.1.11 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.

4.1.12 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.

4.1.13 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.

4.1.14 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.

4.1.15 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.

4.1.16 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.

4.1.17 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.

4.1.18 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.

4.1.19 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.

4.1.20 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.

4.1.21 Integrações

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

4.1.22 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:
- o Requisições abertas, encerradas e solucionadas por dia
- o Incidentes abertos, encerrados e solucionados por dia
- o Top 10 Categorias mais requisitadas
- o Top 10 categorias fora do prazo
- o Total de chamados
- o Número de integrantes no grupo
- o Incidentes dentro e fora do prazo
- o 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:
- o tempo de recarregamento da página da fila,
- o backlog em tempo real,
- o chamados em aberto,
- o chamados solucionados no dia,
- o chamados encerrados no dia,
- o 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

5 MODELO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

5.1 Da forma de execução dos serviços

5.1.1 Local da prestação dos serviços

5.1.1.1 Os serviços serão prestados de forma presencial e/ou online, no horário de 08h às 18h, conforme calendário forense conforme e conforme descrito neste termo descrito e na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão – TJMA, na cidade de São Luiz, capital do estado nos seguintes endereços:

a) Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão Praça D. Pedro II, s/n – Centro São Luís - Maranhão - CEP:65.010-905 - Tel.: (98) 2055-2000
b) Corregedoria Geral da Justiça Rua Engenheiro Couto Fernandes, s/nº - Centro São Luís - Maranhão CEP: 65.010-100 Tel.: (98) 2055-2320 / (98) 2055-2319 Fórum: (98) 2055-2600
c) Corregedoria Geral do Foro Extrajudicial Rua Cumã, nº 300, 1º andar, Edifício Manhattan Center III, Jardim Renascença 2 São Luís - Maranhão CEP 65.075-700
d) Escola da Magistratura Rua Búzios, s/n – Calhau São Luís - Maranhão - CEP 65071-415 Tel.: (98) 2055-2800/2801

5.1.2 Condições gerais

5.1.2.1 A medição da prestação dos serviços será por resultado e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste termo.

5.1.2.2 O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 8h00h, com fechamento às 20h.

5.1.2.3 Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo CONTRATANTE e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TIC, como as preconizadas no Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology – COBIT 2019 ou superior, Information Technology Infrastructure Library – ITIL 4 ou superior e demais normas de padronização (International Organization for Standardization – ISO) relacionadas ao objeto.

5.1.2.4 As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas na própria ferramenta de gerenciamento de serviços a ser fornecida por esta contratação, pelo solicitante ou pela própria CONTRATADA, conforme o caso, e serão

encerradas pela Contratada após a confirmação da conclusão dos serviços.

5.1.2.5 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

a) Relatórios gerenciais mensais referentes ao cenário atualizado do consumo de licenças e aos serviços realizados (instalações/configurações, suportes técnicos realizados, treinamentos etc.).
b) Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pelo CONTRATANTE por meio da solução de gerenciamento de serviços.
c) É de responsabilidade da CONTRATADA a elaboração, disponibilização e aferição dos relatórios acima descritos. Eles deverão permitir o rastreamento da coleta das informações apresentadas, sendo auditáveis pela CONTRATANTE a qualquer tempo.

5.1.2.6 O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, e ajustados sempre que necessário.

5.1.2.7 Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela CONTRATADA decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências do Contratante ou da Contratada, serão de exclusiva propriedade do Contratante.

5.1.2.8 Considerando a natureza dos serviços contratados, não é permitida a subcontratação.

5.1.2.9 Após o encerramento da vigência do contrato, a CONTRATADA não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou digital, de qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso decorrentes da prestação dos serviços contratados.

5.1.3 Termo de recebimento provisório e definitivo

Após definida a demanda, o gestor ou fiscal do contrato emitirá Ordem de Serviços – OS com a descrição do tipo de serviço (conforme item 5.2) definindo valores, prazos de execução, qualidade do serviço e critérios de aceitação, quando específicos. Na entrega dos serviços, o gestor ou fiscal emitirá o termo de recebimento provisório, atestando o cumprimento do prazo. Em até 5 (cinco) dias úteis, o gestor ou fiscal emitirá o termo de recebimento definitivo, atestando a qualidade dos serviços entregue pela contratada. O termo de recebimento definitivo habilita o faturamento da contratada.

5.1.4 Pagamento dos serviços

5.1.4.1 Cada faturamento deverá referir-se ao período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, e com todos os Termos de Recebimento Definitivo dos serviços entregues dentro do mês.

5.1.4.2 Deverá constar da Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com a CONTRATANTE e período de referência.

5.1.4.3 A presente contratação prevê a realização de Reuniões de Acompanhamento Mensais, realizadas com representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, objetivando avaliação dos serviços prestados e o atendimento dos níveis de serviço – SLA.

5.1.4.4 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

a) Relatório contendo o detalhamento dos serviços executados.

b) Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido por meio da solução de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM).

5.1.4.5 O atesto do documento de cobrança ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do documento pela CONTRATANTE.

5.1.4.6 O pagamento será efetivado pela CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis, contados do atesto do respectivo documento de cobrança.

5.1.4.7 Havendo incorreções no documento de cobrança ou na documentação que deve acompanhar o faturamento ou quaisquer outras circunstâncias que desaprovem a liquidação da despesa, o pagamento será sustado e os documentos serão devolvidos à CONTRATADA, acompanhados das razões da devolução, para as devidas medidas saneadoras pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

5.1.4.8 O pagamento será realizado após serem descontadas eventuais glosas, multas e quaisquer outros abatimentos previstos e, não sendo possível, recairão sobre o faturamento do mês subsequente.

5.1.4.9 Por ocasião do pagamento serão conferidos os documentos da CONTRATADA relativos às obrigações sociais (CND - Certidão Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União – RFB/PGFN; CRF - Certificado de Regularidade com o FGTS, e CNDT – Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas), que demonstrem a situação regular da empresa no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei. A validade desta documentação poderá ainda ser verificada por intermédio de consulta on line ao SICAF, devendo serem apresentados pela CONTRATADA em conjunto com a estrega da NF.

5.2 Características, requisitos, e especificações dos Serviços

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

5.2.1.1 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.

5.2.1.2 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.

5.2.1.3 O TJMA irá disponibilizar dois (2) servidores Virtuais ou Físicos, para atender a demanda de um ambiente de homologação e um de produção.

5.2.1.4 Já existe um servidor atualmente em produção.

5.2.1.5 Esse serviço será executado de forma remota ou presencial.

5.2.1.6 Caberá à CONTRATANTE disponibilizar a infraestrutura necessária à implantação e funcionamento da aplicação.

5.2.1.7 O serviço de implantação deverá contemplar:

5.2.1.7.1 análise do ambiente de produção existente;

5.2.1.7.2 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);

5.2.1.7.3 revisão e proposição de possíveis mudanças do plano de Backup, incluindo a aplicação do GLPI, banco de dados, documentos, logs e outros arquivos necessários;

5.2.1.7.4 configuração do método de autenticação (AD, LDAP ou local);

5.2.1.7.5 análise e proposição de possíveis alterações ou novas estruturas do GLPI, como grupos de usuários, perfis, categorias de chamados, SLAs, entre outras;

5.2.1.7.6 análise e proposição de possíveis mudanças em sincronizações de dados com outros serviços internos do TJMA;

5.2.1.7.7 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;

5.2.1.7.8 migração de dados do servidor de produção atual para os novos servidores;

5.2.1.7.9 configuração e migração de outros serviços e plugins do GLPI que estejam instalados, conforme levantamento da análise de ambiente; e

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

5.2.1.8 Na reunião inicial será apresentado o projeto de implantação a ser acordado entre as partes.

5.2.1.9 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.

5.2.1.10 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.

5.2.1.11 Todas as configurações deverão ser documentadas, constantemente atualizadas e disponibilizadas na base de conhecimento do GLPI.

5.2.2 Serviço 02 - Serviços de suporte técnico e manutenção

5.2.2.1 - 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)

5.2.2.2 Os serviços de suporte técnico e manutenção especializada na ferramenta GLPI, incluem as seguintes características adicionais:

5.2.2.2.1 Os serviços de suporte serão prestados de segunda a sexta-feira, dias de expediente forense, das 8h até às 18h, conforme horário comercial forense.
5.2.2.2.2 O TJMA disponibilizará acesso à CONTRATADA aos servidores do GLPI para prestação dos serviços de suporte.
5.2.2.2.3 O início da prestação dos serviços mensais de suporte e manutenção será a contar do recebimento definitivo do ITEM 1 do objeto.
5.2.2.2.4 O suporte de operação aos usuários finais do sistema será dado pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário do TJMA.
5.2.2.2.5 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.
5.2.2.2.6 Dos prazos para atendimento e resolução do chamado de Suporte de Incidentes (Nível de Serviço):
5.2.2.2.7 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

5.2.2.2.8 A criticidade dos chamados será definida pelo TJMA de acordo com os seguintes critérios:

5.2.2.2.8.1 Prioridade Alta: Sistema indisponível ou com severa degradação de desempenho;

5.2.2.2.8.2 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;

5.2.2.2.8.3 Prioridade Baixa: Sistema disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade; consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, "troubleshooting" ou utilização.

5.2.2.2.9 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.

5.2.2.2.10 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.

5.2.2.2.11 Os prazos de atendimento poderão ser redimensionados mediante aceite do TJMA, considerando que não alterem os valores e prazos já contratados.

5.2.2.2.12 O atraso injustificado nos prazos acordados poderá ensejar aplicação de multa.

5.2.2.2.13 Entende-se por término do atendimento a ocorrência de um dos eventos abaixo relacionados:

5.2.2.2.13.1 Solução definitiva;

5.2.2.2.13.2 Solução de contorno e escalonamento do chamado para um nível de menor criticidade, mediante prévia aprovação do CONTRATANTE;

5.2.2.2.13.3 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".

5.2.2.2.14 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

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

5.2.3.1 Prestação de serviços de consultoria, a serem utilizadas sob demanda.

5.2.3.2 O TJMA formalizará cada demanda necessária ao longo do contrato.

5.2.3.3 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.

5.2.3.4 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.

5.2.3.5 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:

5.2.3.5.1 análise do ambiente de produção existente;

5.2.3.5.2 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);

5.2.3.5.3 revisão e proposição de possíveis mudanças do plano de Backup, incluindo a aplicação do GLPI, banco de dados, documentos, logs e outros arquivos necessários;

5.2.3.5.4 configuração do método de autenticação (AD, LDAP ou local);

5.2.3.5.5 análise e proposição de possíveis alterações ou novas estruturas do GLPI, como grupos de usuários, perfis, categorias de chamados, SLAs, entre outras;

5.2.3.5.6 análise e proposição de possíveis mudanças em sincronizações de dados com outros serviços internos do TJMA;

5.2.3.5.7 configuração de integrações com serviços de correio eletrônico (notificações por e-mail e abertura de chamado por e-mail);

5.2.3.5.8 elaboração de artefatos de integração com sistemas ou aplicações;

5.2.3.5.9 customização, adequação, elaboração ou migração de outros serviços e/ou plugins conforme planejamento e detalhamento prévio pelo TJMA;

5.2.3.5.10 configuração da gestão de ativos de TI: análise e proposição de possíveis alterações ou nova solução;

5.2.3.5.11 análise e proposição de prazos de atendimento do Catálogo de serviços, como SLAs e OLAs;

5.2.3.5.12 análise e proposição de melhorias no processo de atendimento de chamados pelo GLPI;

5.2.3.6 suporte para atividades de:

5.2.3.6.1 modelagem do Organograma das Unidades/clientes;

5.2.3.6.2 modelagem de categoria do chamado;

5.2.3.6.3 modelagem de grupos;

5.2.3.6.4 modelagem de Perfis de Acesso;

5.2.3.6.5 modelagem de SLA;

5.2.3.6.6 modelagem de regras de negócio (SLA, Grupo, Categorias e Clientes);

5.2.3.6.7 modelagem de Notificações;

5.2.3.6.8 modelagem de novos Dashboards;

5.2.3.6.9 apoio na Customização de Layout dos Alertas em (HTML e CSS); e

5.2.3.6.10 instalação e Homologação de Plug-ins.

5.2.4 Serviço 4 – Serviço de Suporte presencial técnico especializado

5.2.4.1 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.

5.2.4.1.1 O TJMA poderá, a seu critério, auditar as informações prestadas.

5.2.4.1.2 Este técnico deverá estar disponível para a prestação dos serviços em horário de expediente do TJMA.

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

5.2.5.1 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.

5.2.5.2 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.

5.2.5.3 O conteúdo programático de cada treinamento e a divisão de módulos será definido conforme acordo entre o TJMA e a CONTRATADA.

5.2.5.4 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.

5.2.5.5 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.

5.2.5.6 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.

5.2.5.7 O treinamento deverá ser realizado na modalidade remota (plataforma digital, com datas a serem acordadas entre o TJMA e a CONTRATADA.

5.2.5.8 Os treinamentos serão dados em dias úteis, em horários a serem acertados entre as partes, entre as 8h e às 18h.

5.2.5.9 Os cursos poderão ser gravados para utilização interna, sem ônus adicional ao TJMA.

6.DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Responsabilizar-se, em relação a seus empregados, por todos os encargos previdenciários e todas as obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista, obrigando-se a saldá-los na época própria.

6.2 Responsabilizar-se, também, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, tais como salários, seguro de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeições, vales-transportes, além de outras existentes ou que venham a ser criadas ou exigidas pelo Poder Público.

6.3 A inadimplência da CONTRATADA em relação às obrigações previstas nos subitens acima não transfere a responsabilidade de seu pagamento à CONTRATANTE, nem pode onerar a contratação objeto deste termo, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

6.4 Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do contrato a ser firmado.

6.5 Responder por todos os ônus e obrigações concernentes à legislação previdenciária, tributária, fiscal, securitária, comercial, civil e criminal, que se relacionem direta ou indiretamente com o contrato firmado, inclusive no tocante aos seus empregados e prepostos.

6.6 Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidente de trabalho, na hipótese de ocorrência da espécie, sendo vítimas seus empregados, no desempenho de

atividades relativas ao objeto da contratação, ainda que nas dependências da CONTRATANTE.

6.7 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes da culpa ou dolo de seus funcionários, relacionados ao manuseio de arquivo de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.

6.8 Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com o contrato firmado.

6.9 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que a CONTRATANTE for compelida a responder, em decorrência da contratação objeto deste Termo.

6.10 Responsabilizar-se por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, e/ou indenizações oriundas de erros, danos ou quaisquer prejuízos relacionados à execução da contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte da CONTRATANTE.

6.11 Manter, durante toda a vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para a habilitação na licitação.

6.12 Manter seus empregados, quando nas dependências da CONTRATANTE, sujeitos às normas internas deste (segurança, disciplina), porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão.

6.13 Substituir imediatamente, sem que haja interrupção dos serviços, sempre que identificado pela CONTRATADA ou exigido pela CONTRATANTE, qualquer um de seus profissionais cuja permanência, atuação, comportamento ou competência técnica seja considerado incompatível com as exigências deste Termo, cancelando de imediato as suas credenciais de acesso.

6.14 Fica vedado o retorno dos profissionais substituídos da prestação dos serviços contratados, mesmo que apenas para cobertura de afastamentos de outros profissionais, exceto se devidamente autorizado pela CONTRATANTE.

6.15 Comunicar à CONTRATANTE, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento, afastamento, demissão ou mudança de perfil do profissional designado para prestar serviço, para que seja providenciada a imediata revogação de todas as credenciais de acesso porventura concedidas ao profissional ou conferência das exigências contratuais previstas para o novo perfil para o qual o profissional será deslocado.

6.16 Permitir a fiscalização permanente da CONTRATANTE, cujas

solicitações deverão ser atendidas nos prazos definidos.

6.17 Comunicar à CONTRATANTE quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços.

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

6.19 Manter os profissionais, quando nas instalações da CONTRATANTE, com apresentação condizente ao ambiente onde os serviços serão prestados, devidamente identificados por uniforme da empresa e crachá com foto, nome e matrícula visíveis, portando credencial de acesso às dependências onde serão prestados os seus serviços.

6.20 Orientar os seus profissionais, quando nas dependências da CONTRATANTE, a:

6.21 Manter sigilo sobre todos e quaisquer dados e informações dos quais tomar conhecimento, diretamente ou através de terceiros, por força da execução da contratação objeto deste termo, alertando-os sobre sua responsabilidade criminal por ausência de observância desse dever, responsabilidade que não exclui a civil e administrativa da própria CONTRATADA.

6.22 Prevenir acidentes nas dependências da CONTRATANTE.

6.23 Elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

6.24 Manter como segredos comerciais e confidenciais quaisquer informações da CONTRATANTE ou de terceiros que venha a receber, ter conhecimento ou acesso, utilizando-as exclusivamente para as finalidades previstas no contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e penal.

6.25 A CONTRATADA deverá encaminhar à CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, Termo de compromisso e manutenção de sigilo devidamente assinado, conforme modelo do Anexo I.

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

6.27 Observar, rigorosamente, todas as normas, procedimentos e padrões externos aos quais a CONTRATANTE estiver submetida, além de suas normas, procedimentos e padrões internos, não sendo admitido desconhecimento dessas normas, procedimento e padrões.

6.28 Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos ou alterados durante a execução dos serviços contratados.

6.29 Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados

6.30 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões

de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos do artigo 125 da Lei nº 14.133/2021.

6.31 Observar, para a execução dos serviços de que trata este Termo e o contrato a ser firmado, os critérios de sustentabilidade definidos em normas competentes.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridos todos os requisitos contratuais, em conformidade com os níveis de serviço alcançados.

7.2 Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.

7.3 Fornecer quando necessário, aos profissionais da CONTRATADA, a credencial de acesso às dependências da CONTRATANTE, de uso obrigatório.

7.4 Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

7.5 Avaliar o relatório mensal e estatístico dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de níveis de serviço.

7.6 Exigir, sempre que julgar necessário, a apresentação, pela CONTRATADA, de documentação comprovando a manutenção das condições exigidas para a contratação.

7.7 Realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas e demais obrigações contratuais permanecem atendidas pela CONTRATADA.

7.8 Exigir da Contratada o cumprimento de todos os compromissos assumidos de acordo com este Termo de Referência e com a sua proposta.

7.9 Efetuar a fiscalização dos serviços, procedendo ao atesto da(s) fatura(s), com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias.

7.10 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações exigidas.

7.11 Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade constatada na prestação dos serviços.

7.12 Desenvolver os trabalhos e processos prioritariamente em meio eletrônico visando a racionalização de recursos, em conformidade com o Plano de Logística Sustentável 2021-2026 do TJMA, regulamentado pela Portaria Conjunta nº 27/2023.

8. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

8.1 – Do Objeto

8.1.1 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.

8.1.2 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.
8.1.3 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 anexo 1.
8.1.4 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 no anexo 2.
8.1.5 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 anexo 3.
8.1.6 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.

8.2 – Da Complexidade

8.2.1 Os serviços 02 e 03 são discriminados conforme itens acima e para cada ítem é previsto um quantitativo se Unidades de Serviços Técnicos – UST.
8.2.2 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.
8.2.3 A tabela a seguir detalha o critério de complexidade dos serviços (maior detalhamento nos anexos 1, 2 e 3):

Tipo	Perfil técnico	Valor Básico	Indice
Complexa	Nível de conhecimento N4	20	3
Alta	Nível de conhecimento N3	18	2
Média	Nível 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**

8.2.4 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.

8.3 Das Estimativas

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)					

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

9.1 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, em contratação de único fornecedor:

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.

10. DEMONSTRATIVAS 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 iGovJUS

11. CRITÉRIOS DE COMUNICAÇÃO

11.1 Das Ordens de Serviços

11.1.1 As ordens de serviços e demais comunicados serão expedidas pelo gestor do contrato por meio dos seguintes instrumentos formais:

a) Mensagem eletrônica (e-mail) como ferramenta preferencial de comunicação.

b) Chamados técnicos, no site da CONTRATADA, como ferramenta de solicitação e acompanhamento. Caso o sistema da central de atendimento não exista ou esteja inoperante, a prestação poderá ocorrer por e-mail ou telefone (0800 ou de custo local), desde que seja possível aferir as condições estabelecidas nos níveis de serviços exigidos no que se refere especialmente aos dados de abertura e de fechamento dos chamados técnicos;

11.1.2 O controle de qualidade é baseado na qualidade das capacitações e se as demandas atendem ou não às especificações das OS. Não terão OS "parcialmente atendidas".

11.1.3 A medição dos serviços levará em conta as tabelas constantes nos anexos, e seu pagamento vinculado às Ordens de Serviço – OS, emitidas pelo TJMA conforme demanda.

12 VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1 Da vigência e o início da prestação de serviços

12.1.1 Os serviços devem ser prestados pelo período de 5 (cinco) anos, renovável anualmente, e prorrogáveis até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

12.1.2 A previsão de vigência superior ao equivalente a um exercício financeiro é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto, como por exemplo o período de adaptação contratual, e pelo maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas envolvidas na prestação dos serviços, para a Assunção dos Serviços, para a Transferência de Conhecimento e para a Transição Contratual.

12.1.3 Tal prazo também justifica-se em razão dos elevados custos envolvidos com uma nova contratação que naturalmente envolve complexo processo de implantação dos serviços, como especificado para esta contratação. Repetir este processo de implantação de uma nova Ferramenta de Gerenciamento de Serviços e Projetos de TIC a cada 12 meses ou 24 meses, quando de eventual troca de fornecedor, se mostra antieconômico para a Administração, além de significar períodos de adaptação em que o não atendimento dos níveis de serviço não resultam em sanções, ou seja, o período de adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento justificada pela amoldagem necessária.

12.1.4 Com a vigência desta contratação por um prazo de 5 (cinco) anos, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindível para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de

eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a de custos com logística, mobilização de menos profissionais, entre outros.

13 REAJUSTE CONTRATUAL

13.1 Os preços cotados serão reajustáveis, com periodicidade anual, nos termos da legislação vigente, conforme a variação, para mais ou para menos, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI, publicado pelo IPEA, ou do índice que porventura vier a substituí-lo. Consoante disposição contida no parágrafo 7º do art. 25 da Lei 14.133/21, o reajustamento contratual será calculado da data de apresentação da proposta. O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato será concedido exclusivamente nas hipóteses previstas no art. 124, II, d, da Lei 14.133/21.

14 FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

14.1 Dos papéis a serem desempenhados

14.1.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da alocação dos recursos necessários e dos produtos entregues em conformidade com o esperado e dentro do estabelecido em níveis mínimos de serviço.

14.1.2 O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato devem ser realizados pelo Gestor e Fiscais do Contrato do contratante, juntamente com o Representante Legal e o Preposto indicados pela CONTRATADA, conforme disposto na Lei nº 14.133/2021 e na Resolução-GP nº 108, de 18 de outubro de 2024.

14.1.3 O Preposto indicado pela CONTRATADA deverá:

14.1.3.1 Participar da reunião inicial;

14.1.3.2 Receber as Ordens de Serviço, os planejamentos de projetos, as autorizações para emissão de Nota Fiscal, os Relatórios Mensais Serviços conferidos e solicitações dos Gestores do Contrato;

14.1.3.3 Efetuar as correções descritas encaminhadas pelos Gestores do Contrato;

14.1.3.4 Providenciar a emissão de Nota Fiscal para fins de cobrança e recebimento;

14.1.3.5 Responder pela fiel execução do Contrato;

14.1.3.6 Representar a CONTRATADA, sendo o responsável por acompanhar a execução do Contrato e atuar como interlocutor principal junto o contratante incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

14.1.3.7 Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as solicitações de serviços e Ordens de Serviço;

14.1.3.8 Alocar os profissionais necessários à execução das Ordens de Serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação;

14.1.3.9 Acompanhar a realização das Ordens de Serviço e manter informados o Gestor e os Fiscais do Contrato, sempre que demandado, quanto execução das atividades;

14.1.3.10 Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento;

14.1.3.11 Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA em consonância com as prioridades e planejamentos definidos pelo contratante;

14.1.3.12 Participar, periodicamente, a critério do contratante de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço em execução;

14.1.3.13 Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do Contrato;

14.1.3.14 Promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante o contratante por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas

atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário das quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) demandadas e em execução;

14.1.3.15 Deverá, a critério do contratante, estar alocado nas instalações do contratante em dias úteis, 8h por dia em horário comercial, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço, o Preposto deverá estar acessível e disponível.

14.1.4 Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas por escrito ao Gestor do Contrato, com os esclarecimentos necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e aceitas ou recusadas pelo servidor designado.

14.1.5 O contratante se reserva no direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

14.1.6 As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassarem a competência dos Gestores e Fiscais designados pelo contratante, deverão ser encaminhadas à autoridade superior para a adoção das medidas cabíveis

14.2 Modelo de gestão do contrato

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

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

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

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

14.3 Reunião Inicial

14.3.1 Em até 5 dias úteis, após a emissão da ordem de serviço inicial, deve ser realizada reunião (kick-off) com o gestor, fiscal(is) do contrato e preposto para definir vários assuntos referentes ao desenvolvimento e implantação do projeto.

14.4 Condições de execução

14.4.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento, devendo ser exercido por um ou mais representantes do TJMA, a ser(em)especialmente designado(s) pela Diretoria Geral, na forma da Resolução CNJ n° 468/2022.

14.4.2 O representante do Contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

14.4.3 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

14.4.4 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração das entregas realizadas e pendências.

14.4.5 A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará instrumentos de medição apropriados, baseado nas entregas, não realizando o pagamento da entrega/medição sempre que a CONTRATADA:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14.4.6 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

14.4.7 O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

14.4.8 Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

14.4.9 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

14.4.10 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

14.4.11 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

14.4.12 O fiscal técnico, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando- se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

14.4.13 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da

CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

14.4.14 O representante do Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

14.4.15 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no artigo 138 da Lei nº 14.133/2021.

14.4.16 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes e prepostos.

14.5 Qualificação Técnica

14.5.1 Das empresas participantes:

14.5.1.1 Comprovação de que a licitante fornece ou forneceu, sem restrições, solução similar ao objeto do presente termo de referência. A comprovação será feita por meio de apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por Órgão da Administração Pública ou Entidade Privada, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador, sendo aceita a soma ou composição de atestados. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços similares ao objeto da licitação que demonstrem que a empresa prestou serviços correspondentes ao objeto da licitação em instituições com Service Desk GLPI.

14.5.1.2 Comprovação que forneceu, sem restrições, serviços de capacitação em GLPÌ (administração básica e avançada), em modo remoto, de no mínimo 16 (dezesseis horas).

14.5.1.3 As empresas participantes poderão apresentar dois comprovantes (um para serviços e outro para capacitação) ou, caso tenham prestado os dois serviços em único órgão, poderá apresentar atestado único fazendo menção específica a cada serviço.

14.5.2 Dos profissionais envolvidos

A empresa vencedora do processo licitatório terá até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato para apresentar as comprovações dos requisitos técnicos dos prestadores de serviços. A não apresentação dos documentos exigidos ou atrasos no prazo poderão inviabilizar a assinatura do contrato.

14.5.2.1 – Do preposto

14.5.2.1.1 Comprovar no prazo de 5 dias úteis após a assinatura do contrato, por meio de carteira de trabalho ou declaração emitida pela CONTRATADA, experiência no acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública;

14.5.2.1.2 Em decorrência da complexidade das atividades, comprovar experiência mínima de 05 (cinco) anos para o Preposto que acompanhará a prestação dos serviços, na execução de atividades compatíveis as especificadas anteriormente. Adicionalmente, deverá possuir no mínimo treinamento na área de Licitações e Contratos Administrativos, com carga horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas;

14.5.2.1.3 Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pelo contratante já ter atuado na Gestão de Contrato com pelo menos 5 (cinco) profissionais prestando serviços simultaneamente;

14.5.2.2 – Dos analistas de consultoria especializada N4 (Serviço 3 e 4):

14.5.2.2.1 Código CBO de referência: 2124-20 – Analista de suporte computacional Sênior

14.5.2.2.2 Descrição da atuação:

a) Profissional atuante em nível 4 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.

b) 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.

14.5.2.2.3 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 03 (três) 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.

14.6 Mecanismos formais de comunicação

14.6.1 Sempre que se exigir, a comunicação entre o Gestor ou Fiscal do Contrato e a CONTRATADA deverá ser formal, considerando-se como documentos formais, além de documentos do tipo ofício, as comunicações por correio eletrônico e/ou por software de gestão de contratos.

14.6.2 O Gestor ou Fiscal do Contrato e a CONTRATADA responderão todas as questões sobre o contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas que surgirem, dentro dos limites legais e da razoabilidade.

14.6.3 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o Contratante e a Contratada, os seguintes:

a - Sistema de abertura de chamados;

b - E-mails;

c - Ordem de Serviço;

d - Ata de Reunião;

e - Ofício.

15 DA GARANTIA CONTRATUAL

15.1 Caberá ao contratado optar por uma das seguintes modalidades de

garantia de execução, correspondendo a 5% do valor anual do contrato:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

b) seguro-garantia;

c) fiança-bancária

c.1) A fiança-bancária deverá ser emitida por instituição financeira cujo funcionamento esteja devidamente autorizado pelo Banco Central do Brasil (Resolução BC 4.122, de 2/08/2012).

15.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução contratual;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

15.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados nas alíneas do subitem 15.2, observada a legislação que rege a matéria.

15.4. O CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

15.4.1. caso fortuito ou força maior;

15.4.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

15.4.3. descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

15.4.4. prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

15.5. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias, contado do primeiro dia útil após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Consultas Públicas (PNCP).

15.6. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer em até 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.

15.7. A inobservância dos prazos fixados nos subitens 15.5 e 15.6 para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

15.8. Nas modalidades de seguro garantia ou fiança bancária, a garantia contratual deverá englobar a vigência do contrato mais 90 (noventa) dias, após o seu término.

15.9. Na modalidade de caução em dinheiro, o valor será atualizado monetariamente, de acordo com os critérios estabelecidos pela instituição financeira em que for realizado o depósito. A liberação da quantia depositada ou do saldo remanescente ocorrerá 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato.

15.10. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

15.11. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

15.12. Nos contratos de execução continuada ou de fornecimento contínuo de bens e serviços, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e desde que nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no subitem 11.13.

15.13. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a CONTRATADA ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

15.14. Nos casos de prorrogação de vigência do prazo contratual, do prazo de execução, ou de aumento do valor do contrato,

exigir-se-á da CONTRATADA, no momento da assinatura do Termo Aditivo correspondente, o endosso da garantia de que trata este item, que deverá ser apresentada no prazo de até 1 (um) mês, contado do primeiro dia útil após a divulgação do Termo Aditivo no PNCP.

15.14.1. Caso o endosso não seja apresentado no prazo de até 1 (um) mês, contado do primeiro dia útil após a divulgação no PNCP, será considerado atraso na entrega, mesmo que apólice tenha sido emitida dentro do prazo exigido no contrato.

15.14.2. A inobservância do prazo para a entrega do endosso poderá acarretar aplicação de multa, nos termos do subitem 11.7.

15.15. No caso de rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA, a garantia será executada para ressarcimento ao TJMA dos valores das multas e indenizações a ela devidos, sujeitando-se ainda, a CONTRATADA a outras penalidades previstas na Lei 14.133/2021.

15.16. O TJMA executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

15.16.1. O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificado pelo TJMA quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

15.16.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

15.17. A garantia será considerada extinta:

I- com a restituição da apólice, carta-fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo

circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

II- com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem 15.8, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

15.18. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

15.19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo TJMA com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

15.20. A CONTRATADA autoriza o TJMA a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste termo e no contrato.

15.21 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

16 DA ANTICORRUPÇÃO

16.1 A CONTRATADA declara conhecer as normas de prevenção à corrupção, previstas na legislação brasileira, dentre elas a Lei Federal nº 12.846/13 e seus regulamentos, e se compromete, por si, a cumpri-las fielmente, e observando os princípios da legalidade, moralidade, probidade, lealdade, confidencialidade, transparência, eficiência e respeito aos valores preconizados no Código de Ética Profissional, Conduta e Integridade dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (RES GP 59/2021).

17 DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. As contratadas e os licitantes que incidirem nas Infrações definidas na Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, sobretudo em seu art. 155, descumprindo, total ou parcialmente, obrigações previamente estabelecidas no edital ou no contrato, ficarão sujeitos às seguintes penalidades, conforme definido no art. 156 da mencionada Lei:

I - advertência;

II - multa;

III - impedimento de licitar e contratar com a Administração direta e indireta do Estado do Maranhão, pelo prazo máximo de 3 (três) anos;

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

17.2 A aplicação das sanções será precedida de regular instrução de processo de responsabilização, constituído e conduzido em observância às regras dispostas na Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17.3. Será sancionada com advertência, quando der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

17.3.1 A penalidade de advertência poderá ser aplicada isolada ou conjuntamente com a pena de multa, vedada sua cumulação com as demais sanções.

17.3.2 A penalidade de advertência só deverá ser aplicada durante a vigência do contrato.

17.4. Ficará **impedida de licitar e contratar** no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA), pelo prazo máximo de 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, a licitante ou contratada que enquadrar-se nas condutas a seguir enumeradas, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade:

I- der causa à inexecução parcial do contrato, que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.

II- der causa à inexecução total do contrato.

III- ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto do contrato sem motivo justificado.

17.5. Será **declarada inidônea para licitar e contratar** no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos, considerando-se, na dosimetria da pena, os princípios da legalidade, da proporcionalidade e da razoabilidade, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando praticar as seguintes infrações:

I- aquelas previstas para a sanção de impedimento de licitar e contratar com o TJMA , quando se justificar imposição de penalidade mais grave;

II- apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

III- praticar ato fraudulento na execução do contrato;

IV -comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

V- praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

17.6. Será imposta à contratada a multa moratória e a sanção pecuniária que entregar o objeto ou executar o serviço contratado de forma integral, porém com atraso injustificado em relação ao prazo fixado no contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I- 0,5% (cinco décimos percentuais) sobre o valor do contrato licitado, pelo 1º (primeiro) dia de atraso;

II- 0,2% (dois décimos percentuais) ao dia, do 2º (segundo) até o 30º (trigésimo) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato;

III- 0,3% (três décimos percentuais) ao dia, a partir do 31º (trigésimo primeiro) e até o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato;

IV- após o 45º (quadragésimo quinto) dia de atraso, a unidade gestora do contrato deve notificar o contratado e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la.

17.6.1. O valor final apurado para a sanção de multa, calculada na forma do edital ou do contrato, não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado e poderá ser aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021.

17.6.2. Considera-se atraso injustificado a não apresentação pela contratada de argumentos e documentos capazes de motivar o descumprimento do prazo estabelecido no contrato para a entrega ou a prestação do serviço.

17.6.3. A aplicação de multa de mora não impedirá que o CONTRATANTE a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas no contrato e na Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

17.6.4. Caso a contratada entregue parte do objeto em atraso e não cumpra o restante da obrigação, será aplicada a penalidade de multa moratória a ser calculada sobre a parcela entregue em atraso, e aplicada a penalidade de multa compensatória a ser calculada sobre a parcela não entregue.

17.6.5. Observada a ordem abaixo estabelecida, o valor da multa aplicada será:

I – descontado dos pagamentos devidos pela Administração;

II – recolhido à conta bancária informada à contratada pelo TJMA, mediante apresentação do respectivo comprovante;

III – descontado do valor da garantia prestada.

17.6.6. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, conforme disposto no art. 21,§1º e 2º, da Resolução -GP nº. 83, de 13 de

agosto de 2024 e havendo garantia prestada na forma do art. 96 da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021, será a seguradora ou a fiadora notificada para proceder com o pagamento dos valores devidos ou, conforme o caso, será levantado o valor caucionado ou serão resgatados os títulos da dívida pública.

17.6.7. A multa compensatória será imposta à contratada que executar parcialmente o objeto contratado ou não o executar, situação em que restará configurada, respectivamente, a inexecução parcial e a inexecução total do contrato, podendo, nesses casos, o TJMA rescindir unilateralmente o contrato, observando-se o disposto nos arts. 137 e seguintes da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021

17.6.8. Caso o atraso na execução do objeto alcance 45 (quarenta e cinco) dias corridos, unidade gestora do contrato deve notificar o contratado e, considerando as eventuais justificativas apresentadas, avaliar em manifestação fundamentada se persiste o interesse em manter a contratação ou se é mais vantajoso rescindi-la, devendo instruir os autos para análise e deliberação da Presidência do TJMA.

17.6.9. A inexecução parcial do objeto do contrato implicará a aplicação de multa no percentual de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela não cumprida, nos termos definidos no edital ou no contrato, com os parâmetros estabelecidos no art. 156, da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e § 1º do art. 3º da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

17.6.10. A inexecução total do objeto do contrato implicará a aplicação de multa no percentual de até 30% (trinta por cento), a ser calculada sobre o valor total do contrato, nos termos definidos no edital ou no contrato, com os parâmetros estabelecidos no art. 156, da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e § 1º do art. 3º da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

17.6.11. As penalidades de multa moratória e multa compensatória não serão cumuladas, situação que não se

confunde com a descrita no § 4º do art. 20 da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

17.6.12. O TJMA exigirá o pagamento do valor fixado a título de multa compensatória independentemente da demonstração de prejuízos, nos termos do art. 415 do Código Civil.

17.6.13. A aplicação da multa compensatória não obsta a apuração e cobrança de eventuais perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

17.6.14. A penalidade de multa compensatória poderá ser aplicada cumulativamente com as sanções previstas nos incisos I, III e IV do caput do art. 156 Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e do art. 3º da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024 , observadas as ressalvas do Art. 162, parágrafo único, da Lei 14.133, de 1º de abril de 2021 e § §3º e 4º do art. 20, da Resolução -GP nº. 83, de 13 de agosto de 2024.

18 DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

18.1 É dever das partes observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal nº. 13.709/18 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observada no tratamento de dados, no âmbito do CONTRATANTE, a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

18.2 É vedada à CONTRATADA a utilização de dados pessoais repassados em decorrência da contratação para finalidade distinta daquela do objeto do Contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

18.3 A CONTRATADA deverá adotar e manter medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais armazenados, processados ou transmitidos em decorrência do Contrato (caso haja) contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

18.4 Caberá à CONTRATADA implantar política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual.

18.5 A CONTRATADA compromete-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a ela atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em decorrência da contratação por este CONTRATANTE.

18.6 A CONTRATADA deverá adotar as medidas de segurança e proteção dos dados pessoais porventura recebidos durante e após o encerramento da vigência do pacto administrativo celebrado com o CONTRATANTE, com vistas, principalmente, a dar cumprimento às obrigações legais ou regulatórias do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para a guarda de tais dados, nos termos do art. 16, inciso I, da Lei Federal nº. 13.709/18.

18.7 A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE,titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no art. 48 da Lei Federal nº. 13.709/18.

18.8 Para a execução do objeto do Contrato, em observância ao disposto na Lei Federal nº. 13.709/18 (LGPD), na Lei Complementar nº. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), na Lei Federal nº. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), na RESOL-GP–132021, que Institui a Política de Privacidade dos Dados das Pessoas Físicas no Poder Judiciário do Estado do Maranhão e ao princípio da transparência, a CONTRATADA e seu(s) representante(s) fica(m) ciente(s) do acesso e da divulgação, por este CONTRATANTE, de seus dados pessoais, tais como número do CPF, RG, estado civil, endereço comercial, endereço residencial e endereço eletrônico.

19 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

19.1 Esta contratação atende ao disposto no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis[1], da Consultoria Geral da União – CGU, 4ª Edição, e ao Plano de Logística Sustentável 2021-2026 do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, regulamentado pela Portaria No. 27/2023, no que for cabível.

[1] Disponível em https://www.gov.br/agu/pt-r/comunicacao/noticias/AGUGuiaNacionaldeContrataesSustentveis4edio.pdf - acesso em 15/06/2025)

Anexo 1 - 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		

ITEM	SERVIÇO	Complexidade	Perfil exigido	USTs estimadas por serviços	Fator complexidade	Total USTs	Valor UST	Total
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-in LocaleOverride)	Média	N2	14	1,5	21		
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		

ITEM	SERVIÇO	Complexidade	Perfil exigido	USTs estimadas por serviços	Fator complexidade	Total USTs	Valor UST	Total
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		

Anexo 2 - 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	Média	N2	18	1,5	27		

ITEM	SERVIÇO	Complexidade	Perfil exigido	USTs estimadas por serviços	Fator complexidade	Total USTs	Valor UST	Total
	(notificações por e-mail e abertura de chamado por e-mail);							
8	elaboração de artefatos de integração com sistemas ou aplicações;	Complexa	N4	20	3	60		
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		

ITEM	SERVIÇO	Complexidade	Perfil exigido	USTs estimadas por serviços	Fator complexidade	Total USTs	Valor UST	Total
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		

Anexo 3 - 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		

Equipe da Contratação

Servidor	Matrícula	Cargo/Função
Givanildo Marques Assinado de forma digital por GIVANILDO MARQUES:105155 Dados: 2025.07.04 15:46:00 -03'00'	**1015155**	**Coordenador de Atendimento ao Usuário**
Diogo Gaspar Mendonça DIOGO GASPAR MENDONCA:03663874303 Digitally signed by DIOGO GASPAR MENDONCA:03663874303 Date: 2025.07.04 15:56:50 -03'00'	**172999**	**Chefe da Divisão de Suporte ao Sistema PJe**
André Costa de Carvalho ANDRE COSTA DE CARVALHO:201277 Assinado de forma digital por ANDRE COSTA DE CARVALHO:201277 Dados: 2025.07.07 09:37:24 -03'00'	**201277**	**Fiscal de Contrato – TIC**
Cláudio Henrique Carneiro Sampaio CLAUDIO HENRIQUE CARNEIRO SAMPAIO:99176 Assinado de forma digital por CLAUDIO HENRIQUE CARNEIRO SAMPAIO:99176 DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=AC VALID JUS, ou=29422374000187, ou=Presencial, ou=Cert-JUS Institucional - A3, ou=TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DO MARANHAO - TJMA, ou=SERVIDOR, cn=CLAUDIO HENRIQUE CARNEIRO SAMPAIO:99176 Dados: 2025.07.04 16:11:15 -03'00'	**99176**	**Diretor de TIC,**