

## CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

SEI nº 8.2022.0207/000065-3

### 1. OBJETO

- 1.1. Contratação de serviços de Suporte ao Usuário de TI relacionados à Prática da Central de Serviços de TIC (Nível 1), ao Serviço de Suporte Técnico de Campo (Nível 2) e às Práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, todos segundo às normas adotadas pela ISO/IEC 20000 (Gerenciamento de Serviços de TI), pela norma ISO 27001 (Segurança da Informação) e pelas práticas do ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library 4), por um período de 24 (vinte e quatro) meses e prorrogáveis até o limite legal.

Lote	Grupo de Serviço	Item	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Unidade	Quant.
1	G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau	1	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao 1º Grau - Regional Porto Alegre.	Mês	24 meses
		2	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> ao 1º Grau - Regional Porto Alegre.	Mês	24 meses
		3	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	Mês	24 meses
		4	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	Mês	24 meses
		5	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de serviços do 1º Grau.	Mês	24 meses
	G2 - Grupo de Serviços do 2º Grau	6	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	Mês	24 meses
		7	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	Mês	24 meses
		8	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> a Sessões de Julgamento.	Mês	24 meses
		9	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> a Sessões de Julgamento.	Mês	24 meses
		10	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Interno de 2º Grau.	Mês	24 meses
		11	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> ao Público Interno de 2º Grau.	Mês	24 meses
	G3 – Grupo de Serviços de Apoio	12	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de serviços 2º Grau.	Mês	24 meses
		13	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> - <u>plantão</u> 1º Grau e 2º Grau.	Mês	24 meses
		14	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> - <u>plantão</u> 1º Grau e 2º Grau.	Mês	24 meses

		15	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Externo.	Mês	24 meses
		16	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento ao serviço de controle das garantias on-site.	Mês	24 meses
		17	<b>Conectividade e Comunicação</b> – Atendimento a conectividade de rede interna.	Mês	24 meses
		18	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de serviços de Apoio.	Mês	24 meses
	<b>G4 – Grupo de Eventos</b>	19	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> – <u>sob demanda</u> aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.	Hora de Serviço Técnico	2.160 Horas (90 Horas por mês, durante 24 meses)
	<b>G5 – ITSM</b>	20	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Análise e administração da solução de ITSM.	Mês	24 meses
	<b>G6 – Requisições</b>	21	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de requisição de serviço.	Mês	24 meses
	<b>G7 – Incidentes</b>	22	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de incidentes	Mês	24 meses
	<b>G8 – Problemas</b>	23	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Problemas	Mês	24 meses
	<b>G9 – Ativos</b>	24	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI	Mês	24 meses
	<b>G10 – Mudanças</b>	25	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança	Mês	24 meses
	<b>G11 – Capacidade e Disponibilidade</b>	26	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade	Mês	24 meses
	<b>G12 – Conhecimento</b>	27	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento do Conhecimento.	Mês	24 meses
	<b>G13 – Catálogo de Serviço</b>	28	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento do Catálogo de Serviços	Mês	24 meses
	<b>G14 – Qualidade</b>	29	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Gerenciamento da Qualidade do Serviço	Mês	24 meses
	<b>G15 – Inteligência</b>	30	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Gerenciamento de Inteligência de Negócios.	Mês	24 meses

## 2. TERMOS E DEFINIÇÕES

- 2.1. Os principais termos e conceitos empregados nessa especificação técnica são descritos a seguir:
- 2.2. **Acordos de Nível de Serviço:** O Acordo de Nível de Serviço (SLA) é um acordo formal entre o provedor de serviços de TI (Contratado) e o cliente (Contratante), que estabelece os requisitos

de qualidade do serviço, as responsabilidades de cada parte e os tempos de atendimento, visando monitorar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços.

- 2.3. **Atendimento de nível 1 (N1):** corresponde à Central de Serviços, a qual atuará como ponto único de contato humano dos usuários internos e externos da Contratante de forma remota. A central realizará o primeiro atendimento no que tange à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de manutenção e de insumos.
- 2.4. **Atendimento elegível ao (N1):** significa que uma determinada categoria de incidente, problema ou situação será direcionada e resolvida exclusivamente pelo primeiro nível de suporte técnico, onde os agentes estão capacitados a lidar com esses problemas de maneira eficaz para resolvê-los.
- 2.5. **Atendimento de nível 2 (N2):** corresponde ao atendimento presencial a todos os usuários internos de TIC da Contratante, bem como as requisições de manutenção e de insumos.
- 2.6. **Atendimento de nível 3 (N3):** corresponde ao atendimento realizado pelas equipes próprias da contratante. Também são as equipes que fornecem suporte para as equipes da contratada.
- 2.7. **Atividade** - representa o menor nível possível de detalhamento de uma solicitação de serviço a ser executada pela Contratada. Uma atividade (ou tarefa) é definida por um resultado a ser entregue em um serviço de atendimento ou de gerenciamento TIC em resposta a uma requisição para atender a uma necessidade da área de TI ou do negócio. A Contratada deverá alocar profissionais que atendam aos requisitos de formação, qualificação e experiência, de acordo com o papel e nível de senioridade especificados pela Contratante.
- 2.8. **Ativos de TI:** Itens físicos (hardware) ou virtuais (software) que compõem a infraestrutura da Tecnologia da Informação e Comunicação da Contratante.
- 2.9. **Base de Conhecimento:** armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações serão utilizadas na solução de incidentes e problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas automatizadas ou por especialistas.
- 2.10. **Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação:** mundialmente conhecida como ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues. O ITIL apresenta-se como um guia de boas práticas aplicável a todos os tipos de entidades prestadoras de serviços de TIC.
- 2.11. **Catálogo de Recursos:** informação documentada sobre os recursos que uma organização fornece aos seus usuários, descritos no Anexo II do Caderno de Especificações Técnicas.
- 2.12. **Código Brasileiro de Ocupações (CBO):** é um documento que retrata a realidade das profissões do mercado de trabalho brasileiro. Foi instituída com base legal na Portaria nº 397, de 10.10.2002 pelo Ministério do Trabalho e Previdência.
- 2.13. **Central de Serviços:** refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado.
- 2.14. **Categoria de Serviço:** consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade. No caso em questão a futura contratação será integrada por quatro categorias: Suporte ao Usuário, Conectividade e Comunicação, Gerenciamento de Suporte Técnico e Gerenciamento de Serviços de TIC.

- 2.15. Cidade sede:** aquela onde se concentra o maior número de atendimentos na região e onde se obtém uma boa distribuição em termos da distância desta cidade a cada uma das demais cidades da respectiva região, conforme apresentado no Anexo I deste caderno de especificações.
- 2.16. Critérios de Aceitação:** parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um serviço recebido está em conformidade com o Acordo de Nível de Serviço estabelecido.
- 2.17. Itens de Configuração (IC):** qualquer componente de TIC que precisa ser configurado.
- 2.18. Configuration Management Database (CMDB):** banco de dados em que são guardadas todas as informações importantes sobre os itens de configuração (ICs).
- 2.19. Custo Mensal Faturável:** se refere ao valor que pode ser cobrado mensalmente pelo fornecimento de um serviço ou produto. Essa é uma métrica financeira que indica quanto um cliente ou usuário deve pagar à empresa pelo serviço prestado ou pelo produto fornecido em um determinado período de tempo, geralmente mensalmente.
- 2.20. Fator-K:** parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa Contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.
- 2.21. Ferramenta de Automação Robótica de Processos (RPA):** tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário.
- 2.22. Grupo de Serviço:** É um agrupamento de atividades individuais definido no escopo inicial deste caderno levando em conta os conhecimentos afins e critérios especificados pela Contratante para atendimento dos Serviços descritos no item 1.1 deste CET - Caderno de Especificações Técnicas.
- 2.23. Incidente de Segurança da Informação:** qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação.
- 2.24. Infraestrutura de TIC:** abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações.
- 2.25. Incidente:** qualquer interrupção não planejada ou degradação na qualidade de um serviço de TI, ou a falha de um componente de TI que ainda não causou interrupção no serviço.
- 2.26. Melhoria Contínua:** processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas.
- 2.27. Ordem de Serviço (OS):** consiste em determinação formal à Contratada que autoriza a realização das atividades de cada um dos grupos de serviços do item 1.1 deste CET. Uma OS estabelece, no mínimo, os resultados a serem atingidos e os níveis mínimos de serviço que serão exigidos da Contratada. Todos os serviços deverão ser solicitados mensalmente mediante prévia formalização, via emissão de OS. Cada OS poderá ser classificada em conformidade com os grupos de serviços enumerados no item 1.1 deste CET.
- 2.28. Problema:** causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais.

- 2.29. Profissional Júnior:** adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomada de decisões operacionais.
- 2.30. Profissional Pleno:** adequado para exercer atividades com maior complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional.
- 2.31. Profissional Sênior:** adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.
- 2.32. Regiões Geográficas:** constitui a divisão geográfica abrangendo um conjunto de cidades do Rio Grande do Sul onde a Contratante possui sedes, conforme o Anexo I deste Caderno de Especificações.
- 2.33. Rol de Serviços:** Descritivo das atividades a serem prestados pelos profissionais dos Grupos de Serviços, descritos no Anexo IX deste CET.
- 2.34. Requisição:** É um pedido de informações, uma solicitação de ajuda ou orientação ou de realização de um serviço, insumos ou equipamentos
- 2.35. Requisição de Mudança:** pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços.
- 2.36. Requisição de Serviço:** pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC.
- 2.37. Serviço:** meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização objetivando o alcance de resultados almejados.
- 2.38. 1º Grau:** Instância ou grau de jurisdição composto pelos juízes de Direito, pelas varas, pelos fóruns, pelas Distribuição e Contadoria, pelos tribunais do júri (encarregado de julgar crimes dolosos contra a vida), pelos juizados especiais e suas Turmas Recursais.
- 2.39. 1º Grau Porto Alegre:** Grau de jurisdição composto da cidade de Porto Alegre.
- 2.40. 1º Grau Interior:** Grau de jurisdição composto do interior do Estado do Rio Grande do Sul.
- 2.41. 2º Grau:** Instância ou grau representado pelo Tribunal de Justiça (TJ). Nele, os magistrados são Desembargadores, que têm entre as principais atribuições o julgamento de demandas de competência originária e de recursos interpostos contra decisões proferidas no primeiro grau. Também abrangendo os setores Administrativos na cidade de Porto Alegre.
- 2.42.** O Organograma do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul está disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/o-tjrs/organograma/>

### **3. CONDIÇÕES GERAIS DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**3.1.** Os serviços objeto da contratação serão prestados por um período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogados, conforme disposto no artigo 107 da Lei Federal nº 14.133/2021, por igual período, até o limite máximo decenal.

**3.2.** A definição do prazo de vigência inicial de 24 meses está baseada na recomendação do item 9.3.4 e 9.3.5 da Portaria SGD/ME nº 6.432 e no “Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação” versão 1.0, do TCU e justifica-se pela complexidade elevada na execução dos fluxos dos serviços, que necessitam deste período para adequação dos recursos humanos e internalização dos processos. Bem como, na diminuição dos riscos de retorno do negócio para a adequada precificação e vantajosidade.

#### **3.3. Modelo de contratação dos serviços**

**3.3.1.** Esta contratação é aderente a Portaria SGD/ME nº 6.432, que prevê que a contratação de serviços de atendimento e suporte a usuários de TIC seja realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos no Acordos de Nível de Serviço (ANS), apresentado no Item 9 deste CET, com base na elaboração da planilha de custos e formação de preços, pesquisa salarial de preços e uso do fator-k, previsto no item 10.7.4 da Portaria supracitada.

**3.3.2.** Este novo modelo de contratação é referenciado em 2 (dois) acórdãos (2037-2019-TCU-Plenário e 1508-2020-TCU-Plenário) que analisaram minuciosamente diversos contratos baseados no pagamento por UST resultando na publicação em 15/07/2021 da Portaria nº 6.4321 pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME). Consequentemente, tal corpo normativo consiste em nova metodologia de precificação e pagamento para serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI a ser empregado obrigatoriamente pelos órgãos da Administração visando identificar uma melhor forma de remunerar tais serviços, exceto se justificando com considerável corpo probatório o uso da métrica UST.

**3.3.3.** O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TI por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e quantitativos necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento dos Acordo de Nível de Serviço.

**3.3.4.** A estimativa do valor fixo mensal da contratação deve ser calculada pelo órgão ou entidade na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD que se encontra contemplado no Anexo III - A deste CET.

**3.3.5.** Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados, para o órgão ou entidade contratante.

**3.3.6.** O modelo se baseia na remuneração com valor fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço e mensurado a partir da estimativa de ‘Categorias de Serviço’ e seus respectivos ‘Perfis de Trabalho’, por meio de ‘Mapa de Pesquisa Salarial’ de referência, utilização

---

<sup>1</sup> Acessível em [https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-6.432-de-15-de-junho-de-2021-\\*326528202](https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-6.432-de-15-de-junho-de-2021-*326528202)

de 'Fator-K' único, apoiados por um modelo de planilha simplificada para estimativa do valor mensal dos serviços, elaborados e mantidos pela SGD.

- 3.3.7.** Destaca a norma que os perfis profissionais e respectivos salários são estimativas que devem ser levadas em conta no momento de cada órgão definir o valor de referência da contratação. O Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa Contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador. Na primeira versão, o Fator-K a ser adotado é de 2,28, enquanto na segunda versão o Fator-K a ser adotado é de 2,35 (Portaria nº 4.668), o qual foi empregado no Anexo III - A deste CET.
- 3.3.8.** Entre as várias premissas do novo modelo, destacam-se a utilização de valores padronizados para estimativa de preços dos perfis profissionais, assim como definição do valor de referência da contratação. A norma traz uma primeira versão, com 33 perfis, que vão desde 'técnico de suporte júnior' até 'gerente de segurança da informação'.
- 3.3.9.** Todavia, uma vez que não se trata de contratação por alocação de postos de trabalho, tal modelo não permite definir ou exigir da Contratada a quantidade mínima ou base salarial dos profissionais alocados no serviço, ainda que a planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço apresente formação de preços contida no Anexo III - A deste CET e se baseie em tal premissa.
- 3.3.10.** Considerando a complexidade do sistema judicial e a importância de situações urgentes, como ordens de proteção, prisões e liberdade provisória, medidas cautelares, medidas de proteção a menores, medidas de emergência em casos criminais graves, entre outras, que têm um impacto direto na segurança dos cidadãos e da sociedade, a Especificação Técnica usará o parágrafo único do art. 3º das disposições preliminares da Portaria SGD/ME nº 6.432 para permitir a adoção de outros modelos de contratação, como a especificação mínima de técnicos para a categoria de Suporte ao Usuário, conforme devidamente apresentado no Anexo XI deste CET.
- 3.3.11.** Pretende-se com a nova contratação a alteração do modelo de contratação baseado em UST, substituindo pela sistemática de valor fixo para o conjunto de serviços de sustentação do ambiente de TI, em conformidade com entendimento jurisprudencial recente do TCU. Sendo que tal modelo de contratação vem sendo gradativamente empregado por outros órgãos e entidades da Administração Pública.
- 3.3.12.** O valor fixo mensal a remunerar a CONTRATADA pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados no contrato.
- 3.3.13.** O modelo de contratação proposto propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TI do CONTRATANTE, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
- 3.3.14.** Diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços executadas ou por chamados técnicos atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, uma vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos, minimizando o esforço de fiscalização.
- 3.3.15.** O referido modelo de contratação define um volume estimado mensal de atendimentos considerando-se, principalmente, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos.
- 3.3.16.** As atividades a serem executadas pela CONTRATADA serão divididas por áreas especializadas (grupo de serviços) que serão demandadas a partir de emissão de ordem de serviço. Cabe

salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base no valor mensal proporcional ao valor integral definido para o contrato.

- 3.3.17.** Uma dada ordem de serviço, uma vez finalizada e aprovada, irá compor o relatório mensal de serviços prestados. Ao final do mês, após a consolidação de todas as ordens de serviço executadas no respectivo período de apuração, o relatório mensal de serviços prestados será encaminhado para aprovação da equipe de gestão e fiscalização do contrato.
- 3.3.18.** Particularmente, ao final do período mensal de apuração, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva ordem de serviço. Logo, a remuneração dos serviços prestados será efetuada após aferição mensal referente ao conjunto de ordens de serviço efetivamente encerradas no período, bem como eventuais descontos por descumprimento dos níveis de serviço.
- 3.3.19.** Após o fechamento do relatório mensal de serviços executados, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da ordem de serviço, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a ordem de serviço encerrada. A CONTRATADA deverá apresentar o relatório supra junto com a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de apuração.
- 3.3.20.** Visando o cálculo do aporte financeiro mensal a ser desembolsado pelo CONTRATANTE deverá ser considerado o custo mensal faturável (CMF), que corresponderá ao somatório de todas as ordens de serviços executadas pela CONTRATADA e aprovadas pelo CONTRATANTE no período, excluindo os valores pelo não atendimento dos indicadores de qualidade (ver item 7 do Caderno de Especificações Técnicas).
- 3.3.21.** Para tal finalidade será adotada a seguinte fórmula de cálculo:

$$\text{CMF} = \sum \text{CTOSA} - \sum \text{SDNS}$$

Onde:

CTOSA = Custo Total das Ordens de Serviço Aprovadas no Mês de Apuração

SDNS = Somatório do Descumprimento dos Níveis de Serviço no Mês de Apuração

- 3.3.22.** A CONTRATADA fará jus ao pagamento fixo integral pelos serviços relacionados às Ordens de Serviço demandadas, e não ao total do contrato.
- 3.3.23.** Os grupos de atendimento aos usuários e o gerenciamento de TIC serão avaliados por meio de indicadores do Acordo de Nível de Serviço, que servirão como base para que o CONTRATANTE efetue a glosa no valor mensal do pagamento relativo ao total das Ordens de Serviço dos grupos, conforme previsto no Item 9 do Caderno de Especificações Técnicas).

#### **3.4. Objetivos da contratação**

- 3.4.1.** A contratação planejada visa a obtenção dos serviços técnicos especializados da empresa Contratada, conforme resumo apresentado a seguir e descritos no item 4 e no Anexo IX deste Caderno de Especificações Técnicas.
- 3.4.2.** A Contratada deverá realizar o atendimento de nível 1 e 2 tempestivo das demandas de TIC dos usuários deste Poder Judiciário do RS, atendendo aos Acordos de Níveis de Serviço definidos, demandas essas que, por sua vez, não podem ser planejadas ou quantificadas previamente, por serem oriundas de dúvidas, requisições ou falhas envolvendo as soluções de TIC oferecidas pelo TJRS.
- 3.4.3.** A Contratada deverá realizar análise e administração da ferramenta de ITSM 4Biz<sup>2</sup>, da empresa fabricante Run2Biz, utilizada atualmente pela Contratante no Gerenciamento dos seus Serviços de TIC, ou outra ferramenta que venha a substituí-la durante a execução da futura contratação.
- 3.4.4.** A Contratada deverá realizar o gerenciamento dos serviços de TIC, coletando, disponibilizando e analisando dados para prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz dos problemas, gerenciar o processo de mudanças no ambiente de TI e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente. Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas da ITIL 4 em relação às Práticas de Gerenciamento de Requisições, Incidentes, Problemas, Configuração, Ativos de Serviço, Mudanças, Liberações, Disponibilidade, Conhecimento e Catálogo de Serviço, bem como os serviços Qualidade e Inteligência de Negócios.

### **3.5. Disposições preliminares da contratação**

- 3.5.1.** Os serviços deverão ser prestados de acordo com a natureza e requisitos das atividades, nas dependências da Contratante, em suas sedes ou em outro local a ser designado ao judiciário no RS, a critério da Contratante.
- 3.5.2.** Para viabilizar a prestação dos serviços enumerados no objeto, item 1.1 deste CET, a empresa Contratada deverá alocar profissionais na quantidade mínima apresentada na planilha do Anexo III - A deste CET que atendam aos requisitos de formação, capacitação e experiência constantes no Anexo IV - Qualificação Técnica dos Profissionais, de acordo com o papel e nível de senioridade requisitados pela Contratante.
- 3.5.3.** A contratação futura abrange a solicitação sob demanda de serviços técnicos especializados, de acordo com as necessidades da Contratante, e serão remunerados por meio de pagamento fixo mensal, vinculado ao cumprimento de níveis mínimos de serviços predefinidos. É proibido a Contratante realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da Contratada, como base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra, com exceção da quantidade e senioridade mínima conforme já referenciado nesse documento.
- 3.5.4.** Nos casos de eventos, cerimônias ou solenidades em que a Justiça Estadual esteja presente e seja necessário o suporte presencial ao usuário de forma contínua durante o evento, o serviço do Grupo 4 atenderá a essa necessidade. No entanto, será considerada a sua utilização sob demanda, unicamente para esse grupo, devido à ausência da regularidade mensal.

---

<sup>2</sup> <https://br.run2biz.com/>

- 3.5.5.** A remuneração deste serviço será com base na soma das quantidades individuais de HST (hora de serviço técnico) utilizadas para o atendimento da Ordem de Serviço, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.
- 3.5.6.** Todo e qualquer serviço deverá ser solicitado mediante prévia formalização por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), conforme descrito no Modelo de Execução do Objeto item 4 deste CET.
- 3.5.7.** Cada Ordem de Serviço (OS) será classificada de acordo com os serviços de cada Grupo de Serviço enumerado no Item 1.1 deste CET.
- 3.5.8.** Os serviços vinculados às ordens de serviço deverão ser prestados nos locais físicos descritos no item 6 e Anexo I deste CET.
- 3.5.9.** Os serviços a serem demandados por (OS) deverão ocorrer de acordo com o horário de trabalho da Contratante, que contempla 24 horas nos 7 dias da semana, incluindo feriados, conforme item 6.4 deste CET. Todavia, como já apresentado, a Contratada será responsável pela gestão adequada dos profissionais para manter os acordos de nível de serviço.
- 3.5.10.** Em nenhuma hipótese, a Contratada poderá acrescentar valores aos serviços referentes a título de adicional noturno ou horas extras.
- 3.5.11.** Aos profissionais da empresa Contratada será exigido o uso de crachá de identificação e uniforme nas dependências da Contratante, bem como atendimento à determinação constante na Ordem de Serviço nº 02/2011-DG ou suas atualizações, disponível na Internet da Contratante, no endereço <http://www.tjrs.jus.br>, referente ao uso de vestes apropriadas.
- 3.5.12.** A Contratada obriga-se a orientar os funcionários no tocante ao padrão adotado para a separação dos resíduos nas dependências do Tribunal de Justiça do RS, observando as lixeiras com a sacaria de cor preta para o descarte dos resíduos orgânicos e as lixeiras com a sacaria de cor azul e/ou verde para o descarte dos resíduos recicláveis.
- 3.5.13.** Serão de integral responsabilidade da empresa Contratada as despesas de transporte e hospedagem de seus profissionais designados para executar serviços nos locais indicados pela Contratante, sendo vedado a Contratante o fornecimento de benefícios diretamente aos profissionais da Contratada.
- 3.5.14.** A empresa Contratada é integralmente responsável pela gestão de seu pessoal, sendo vedado aos servidores da Contratante, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência, ou influência sobre a gestão da Contratada.

### **3.6. Subcontratação**

- 3.6.1.** Todos os profissionais alocados na prestação dos serviços dos Grupos 1 ao 15 da presente contratação deverão fazer parte do quadro de empregados da Contratada, sendo vedada, para todos os fins, a subcontratação. Assim, não será admitida a subcontratação ou terceirização das atividades. Todos os profissionais deverão ser contratados diretamente pela empresa, sendo aceita a formalização do vínculo empregatício pelo regime da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

### **3.7. Da estimativa de preços**

- 3.7.1.** De acordo com a Portaria nº 6.432, a estimativa de preços dos serviços de Suporte Técnico aos Usuários e Gerenciamento de TIC deverá adotar os valores publicados na pesquisa de preços divulgada oficialmente (ver Anexo II da Portaria nº 6.4323).
- 3.7.2.** Argumenta a SGD que o uso de valores padronizados na estimativa de preços do valor fixo mensal a ser desembolsado baseado nos perfis profissionais que desempenharão os serviços de Suporte Técnico aos Usuários e Gerenciamento de TIC permite a obtenção do valor de referência da contratação, desonerando os demais órgãos e entidades da administração pública de sua realização assegurando transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação.
- 3.7.3.** Por sua vez a Portaria nº 4.668<sup>4</sup> publicada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME) em 24 de maio de 2022 altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 apresentando mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de Suporte Técnico aos Usuários, Conectividade e Comunicação, Gerenciamento de TIC, Gerenciamento de Suporte contemplando os custos unitários padronizados dos perfis profissionais a serem adotados na planilha simplificada para estimativa do valor mensal do serviço.
- 3.7.4.** O mapa de pesquisa salarial de referência publicado pela SGD na Portaria nº 4.668 contém os valores salariais brutos, sem os encargos sociais e trabalhistas, dos principais perfis profissionais, separados por categorias de serviços identificadas, que atuarão potencialmente nos contratos de serviços de operação de Suporte Técnico aos Usuários e Gerenciamento de TIC.
- 3.7.5.** Os valores de referência seguiram o que foi publicado na Portaria nº 4.668. No entanto, os valores salariais inferiores aos apresentados na Convenção Coletiva de Trabalho 2022/2023 do SINDPPD/RS - Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, que tem como data-base o dia 1º de novembro, foram ajustados com base nesse documento. Logo, razoável presumir que tal alteração do valor salarial de referência pode encontrar amparo no item 10.7.3.3 da Portaria nº 6.432, o qual admite a utilização de perfis e valores diferentes daqueles constantes do mapa de pesquisa salarial de referência divulgado pela SGD, desde que se proceda a pesquisa de valor salarial considerando, no mínimo, os canais e procedimentos de obtenção da medida que representa o valor salarial constantes da nota metodológica que dão origem às informações do Anexo II da Portaria supra.
- 3.7.6.** Mais especificamente, a planilha salarial de referência publicada pela SGD periodicamente visa estabelecer uma fonte confiável para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de Suporte Técnico aos Usuários e Gerenciamento de TIC e Suporte Técnico, ou seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais. Desse modo, presume-se que a pesquisa salarial publicada pela SGD e a Convenção Coletiva da Categoria da Região (CCCR) cumpre todos os requisitos legais com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação de perfis profissionais.
- 3.7.7.** Com base na pesquisa salarial contemplada na Portaria nº 4.668 e na CCCR, a equipe de planejamento da contratação calculou o custo total dos perfis exigidos para prestação dos serviços para fins de composição da estimativa simplificada de preços da contratação que está disponível no Anexo III-A deste CET - a Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço. Entretanto, deve ser enfatizado que conforme entendimento legal tal planilha não se

---

<sup>3</sup> Acessível em [https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-6.432-de-15-de-junho-de-2021-\\*326528202](https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-6.432-de-15-de-junho-de-2021-*326528202)

<sup>4</sup> Acessível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-4.668-de-23-de-maio-de-2022-402107009>

confunde com a Planilha de Custos e Formação de Preços que deverá ser entregue pelas empresas licitantes.

- 3.7.8.** A estimativa de remuneração dos profissionais descrita no Anexo III - A deste CET servirá apenas como insumo para comparação dos preços dispostos pela Portaria com o preço de referência da contratação e não vincula a execução contratual, porquanto a legislação aplicável veda que seja prevista em edital a remuneração dos funcionários da Contratada.
- 3.7.9.** A licitante deverá entregar Planilha de Custos e Formação de Preços (PCFP) durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão Contratante na fase de planejamento da contratação.
- 3.7.10.** A PCFP a ser entregue pela licitante deverá ser elaborada para cada item do lote do objeto da contratação conforme estrutura mínima apresentada no Anexo III - C - Planilha de Custos e Formação de Preços. Consequentemente, deverá ser entregue na PCFP o custo considerando cada perfil profissional ofertado em cada item.
- 3.7.11.** A PCFP descrita no Anexo III - C contemplará todos os componentes de custo, incluindo os custos de pessoal por perfil mensurados no Anexo III - A (Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço), bem como todos os componentes de preço proporcionando a determinação do valor total do objeto.
- 3.7.12.** Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, tem-se que:
- 3.7.13.** Não é permitido exigir da Contratada, na PCFP, a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, entretanto os salários e outras disposições estabelecidas na convenção coletiva da categoria dos profissionais devem ser seguidos.
- 3.7.14.** A Contratada possui total gestão sobre a proposta de equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição que prestaram os serviços, incluindo quantidade, respeitada a quantidade mínima exigida e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos não concomitantes.
- 3.7.15.** Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos, sendo vedado a Contratante a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.
- 3.7.16.** No entanto, com base no parágrafo único da Portaria SGD/ME nº 6.432 e conforme descrito no item 3.3.10 e Anexo XI deste CET, são apresentadas as justificativas para estabelecer a quantidade mínima e senioridade dos profissionais que prestarão os serviços.

#### **4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

- 4.1.** O início da execução do objeto se dará após a reunião prevista no Plano de Mobilização do item 7.1, que também tratará:
- 4.1.1.** Da forma de comunicação entre as partes, incluindo os instrumentos a serem adotados para formalização de aceite provisório e definitivo, aprovação, entrega, homologação e encerramento das ordens de serviço.

- 4.1.2. Do modelo de gestão e de fiscalização do contrato, que inclui a forma de acompanhamento dos trabalhos (por exemplo: aferição mediante relatórios de prestação dos serviços entregues pela Contratada e reuniões mensais entre as partes).
- 4.1.3. Da conferência da qualificação técnica necessária dos profissionais para prestação dos serviços, bem como os documentos que servirão para comprovar a qualificação exigida.
- 4.1.4. Dos motivos que venham a justificar a substituição de profissionais e como ela deverá ser conduzida na execução do objeto.
- 4.1.5. Da forma pela qual a Contratada garantirá que, nos afastamentos legais ou na eventual substituição de profissionais, os substitutos tenham qualificação, efetividade e competência equivalente aos profissionais substituídos.
- 4.1.6. Da forma e critérios de manutenção e de atualização do Rol de Serviços.
- 4.1.7. Das formas de recebimento dos serviços solicitados nas ordens de serviço, incluindo modelo de relatório das atividades executadas pelos profissionais da Contratada.
- 4.1.8. Das sanções aplicáveis.
- 4.1.9. Dos procedimentos de faturamento e pagamento.
- 4.1.10. Da revisão das especificações e da gestão das ordens de serviço, em especial dos critérios de qualidade utilizados para os níveis dos serviços.
- 4.2. Todos os assuntos tratados e deliberações ocorridas nas reuniões deverão ser lavrados em ata, a ser elaborada pelo preposto e aprovada pelo gestor, fiscais do contrato e demais participantes, a qual fará parte dos documentos de gestão, fiscalização e acompanhamento do contrato.
- 4.3. Para fins de execução do objeto contratado será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Tal conceito define a contratante como responsável pela fiscalização e pelo acompanhamento do contrato bem como pela verificação da aderência da execução aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, enquanto a Contratada é responsável pela execução dos serviços e pela gestão dos recursos humanos e materiais necessários à sua consecução.
- 4.4. A remuneração da Contratada dar-se-á por desempenho e o modelo de prestação de serviços, adotado nesta contratação, seguirá o princípio Acordo de Nível de Serviço, no qual cada produto a ser entregue será definido previamente e seguirá critérios para aferição, de acordo com as atividades no item 5 deste CET.
- 4.5. O dimensionamento mínimo das equipes de Suporte ao Usuário para garantir a execução completa de todas as tarefas solicitadas, em conformidade com as exigências de qualidade e os requisitos mínimos dos serviços descritos nesta especificação técnica, está amparado no parágrafo único das disposições preliminares da Portaria SGD/ME nº 6.432, detalhado no Anexo III-A e fundamentado no Anexo XI deste CET.
- 4.6. Apesar do requisito de quantitativo mínimo das equipes de Suporte ao Usuário, a responsabilidade exclusiva pelo cumprimento integral de todas as tarefas solicitadas, de acordo com as exigências de qualidade e premissas mínimas de serviço definidos nesta especificação técnica, é de responsabilidade da Contratada.
- 4.7. As tarefas serão solicitadas pela contratante por meio da emissão de ordens de serviço (OS) e somente serão objeto de execução pela Contratada após o encaminhamento de tais

instrumentos previamente autorizados pela contratante e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da contratante.

#### **4.8. Solicitação, Execução e Acompanhamento dos Serviços**

- 4.8.1.** As tarefas serão solicitadas pela Contratante por meio da emissão de ordens de serviço (OS) e somente serão objeto de execução pela Contratada após o encaminhamento de tais instrumentos previamente autorizados pela Contratante e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da Contratante.
- 4.8.2.** As ordens de serviço estarão vinculadas e serão abertas conforme cada Grupo de Serviços apresentados no objeto item 1.1.
- 4.8.3.** Os demandantes dos serviços serão os servidores designados pela Contratante, na condição de gestor do contrato ou fiscal, a quem caberão autorizar e encaminhar as ordens de serviço, contendo todas as informações exigidas, à Contratada.
- 4.8.4.** Aos demandantes dos serviços compete:
  - 4.8.4.1** Autorizar as ordens de serviço contendo todas as informações necessárias à realização do serviço.
  - 4.8.4.2** Supervisionar a execução e implantação dos serviços exigidos nas ordens de serviço.
  - 4.8.4.3** Analisar a qualidade dos serviços realizados pela Contratada e propor eventuais fatores de ajustes que deverão ser aplicados à ordem de serviço quando não atendidos os padrões de qualidade e resultados esperados especificados, anexando elementos comprobatórios do não atendimento.
  - 4.8.4.4** Avaliar a compatibilidade contratual, registrar e autorizar a execução.
- 4.8.5.** O gestor do contrato, servidor indicado pela Contratante, será responsável por:
  - 4.8.5.1** Exigir da Contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
  - 4.8.5.2** Atestar a nota fiscal encaminhada pela Contratada, em conjunto com o fiscal do contrato e enviar, juntamente com as ordens de serviço e os relatórios de serviços, à área administrativa para providências.
  - 4.8.5.3** Autorizar a aplicação dos fatores de ajustes propostos pelos demandantes e pelo fiscal do contrato.
  - 4.8.5.4** Encaminhar a documentação comprobatória de sanções ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.
- 4.8.6.** Na assinatura do contrato, a Contratada designará profissional para atuar como preposto assim como outro profissional para atuar como substituto eventual. Esse representante eventual deverá ter a sua indicação formalizada junto a Contratante e contar com a anuência deste. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.
- 4.8.7.** O preposto, que assumirá a função de ponto de contato principal com as equipes técnicas da Contratante, deverá possuir experiência em ambientes de infraestrutura de TI, conforme exigências de qualificação profissional estabelecidas.

- 4.8.8.** O preposto deve estar disponível para cumprir suas obrigações contratuais nas instalações da Contratante ou remotamente, conforme determinado pela Contratante, nos dias úteis, no período entre 09:00 e 19:00. Além disso, o preposto deve estar acessível por contato telefônico em qualquer horário, incluindo feriados e finais de semana. Portanto, a Contratada deve disponibilizar o número de celular do preposto para a Contratante.
- 4.8.9.** Caberá ao preposto:
- 4.8.9.1** Atuar como representante da Contratada para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas e administrativas envolvendo a prestação de serviço.
- 4.8.9.2** Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, fiscais técnicos e gestor do contrato.
- 4.8.9.3** Assegurar que as determinações da Contratante sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços.
- 4.8.9.4** Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da Contratada envolvidos na execução de cada OS, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos.
- 4.8.9.5** Informar a Contratante sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS.
- 4.8.9.6** Realizar a entrega dos serviços.
- 4.8.9.7** Obter as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, respectivamente.
- 4.8.9.8** Gestão em todas as dimensões previstas no manual de gerenciamento de projetos PMBOK, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias, as quais deverão ser disponibilizadas para a Contratante sempre que solicitadas.
- 4.8.9.9** Auxiliar na identificação de necessidades e ferramentas para validação/homologação de serviços/sistemas quando solicitado.
- 4.8.9.10** Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos para automação dos processos de análise, suporte e produção do ambiente de TI da Contratante.
- 4.8.9.11** Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos em parceria com os gestores da área de processos.

#### **4.9. Forma de Solicitação e Prestação**

- 4.9.1.** A administração da solicitação e da prestação dos serviços no contexto da vindoura contratação será realizada por intermédio de Ordens de Serviço (OS) emitidas pela Contratante e gerenciadas pela ferramenta de ITSM (4Biz) ou por sistema que o venha a substituí-lo, que deverá ser customizado pela Contratada, caso seja necessário, na etapa de execução do contrato.
- 4.9.2.** As Ordens de Serviço serão abertas, registradas, encaminhadas e controladas eletronicamente por meio ferramenta de ITSM da Contratante (4Biz) ou equivalente para permitir a Contratante determinar quais grupos de serviços serão prestados mensalmente, para no final deste período aferir e controlar os níveis mínimos de serviço exigidos e especificados neste CET.

- 4.9.3.** A Contratada deverá customizar dashboard operacional para os gestores e/ou fiscais do contrato acompanharem em tempo real o atendimento do nível de serviço de todos os indicadores das Ordens de Serviços.
- 4.9.4.** A Contratada deverá apresentar diariamente relatório do atendimento do nível de serviço de todos os indicadores das Ordens de Serviços para possibilitar a análise e ações de correções antes do fechamento mensal.
- 4.9.5.** Os serviços serão executados nas instalações da Contratante tendo em vista a dificuldade de aferir os esforços realizados e o atesto dos mesmos fora do ambiente da Contratante.
- 4.9.6.** Eventualmente, por meio de autorização concedida pela Contratante em casos absolutamente necessários e comprovada de forma inconteste a sua vantajosidade, serviços categorizados como Gerenciamento de Serviços de TI poderão ser executados fora do ambiente da Contratante.
- 4.9.7.** As ordens de serviço deverão seguir os modelos estipulados pela Contratante, atentando-se para os atributos mínimos abaixo relacionados, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à Contratada, em razão da readequação de processos internos da Contratante:
- 4.9.7.1** Identificador único da OS.
- 4.9.7.2** Datas de início e término previstas para execução do serviço.
- 4.9.7.3** Número e nome do grupo de serviços ao qual a OS está associada.
- 4.9.7.4** A especificação da coleção de atividades a serem executadas, será a vinculada e pertencem a cada grupo de serviços expressamente contido no item 5 deste CET.
- 4.9.7.5** Critérios de recebimento do serviço pela Contratante.
- 4.9.7.6** Níveis de serviço a serem cumpridos, específicos daquela OS.
- 4.9.7.7** Pressupostos e restrições aplicados à OS.
- 4.9.7.8** Identificação dos responsáveis por parte da Contratada pela realização do serviço.
- 4.9.7.9** Identificação dos solicitantes do serviço na Contratante.
- 4.9.7.10** Identificação do servidor responsável pela abertura da OS e pelo recebimento do serviço.
- 4.9.7.11** Para a execução do contrato, a Contratada deve atender aos níveis de serviço estabelecidos para cada Grupo de Serviço, bem como aqueles definidos no edital ou em Ordem de Serviço específica.

#### **4.10. Modelo de Gestão das Ordens de Serviço**

- 4.10.1.** A execução do contrato por meio da emissão de ordens de serviço com objetivos e prazos claramente definidos resulta em benefícios para a Administração, posto que estabelece o volume de atividades a serem realizadas em um determinado período, o que presumivelmente permitirá a introdução de melhorias no modelo de gestão contratual em contratações futuras.
- 4.10.2.** Entretanto, tal modelo de execução acarreta maior complexidade no que tange à gestão contratual, o que pode resultar na ocorrência dos seguintes problemas: excesso de trabalho nas atividades de ateste (aferição) das atividades realizadas pela Contratada, seja no contexto da

verificação de evidência da atividade, seja no contexto da verificação da qualidade do serviço entregue; dificuldade em realizar alterações manuais no catálogo de serviços; entre outros.

- 4.10.3.** Por conseguinte, infere-se que a utilização de sistema automatizado para gestão de contratos desta natureza é fundamental, visto que é razoável pressupor que o controle manual das ordens de serviço e do Rol de Serviços mostra-se inviável e ineficaz a médio e longo prazo.
- 4.10.4.** De tal forma que será de responsabilidade da Contratante o fornecimento de licenças de uso da ferramenta de ITSM (4Biz) ou equivalente para fins de gerenciamento das ordens de serviço e do Rol de Serviços, assegurando a automação da prestação dos Serviços, da abertura e fechamento das ordens de serviço e do registro dos chamados. Enquanto à Contratada caberá a customização do sistema de gerenciamento e execução de ordens de serviço, também será de sua responsabilidade a criação e manutenção do catálogo de serviços do ITIL, para ser utilizado na execução das ordens de serviço.
- 4.10.5.** Os processos de trabalho a serem desenvolvidos pela Contratada para fins da boa execução dos serviços descritos em cada OS deverão ser balizados pelas melhores práticas da norma ABNT ISO/IEC 20000 e da biblioteca ITIL 4, visto que a Contratante emprega tais práticas em seus processos de trabalho.
- 4.10.6.** A remuneração de cada OS emitida e executada será por desempenho, na qual o valor mensal a ser pago pelo serviço estará associado ao alcance de níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos para a prestação dos serviços.
- 4.10.7.** A remuneração do serviço demandado por Hora de Serviço Técnico do Grupo 4 também estará associado ao alcance de níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos para a prestação dos serviços.
- 4.10.8.** As ordens de serviço atentarão para resultados esperados, critérios de qualidade, NMS, padrões e procedimentos descritos nos diversos itens desta especificação técnica, na própria ordem de serviço e na base de conhecimentos da Contratante.
- 4.10.9.** A Contratada não poderá se eximir da execução de qualquer tarefa demandada que esteja prevista no objeto deste CET, sob pena de ver aplicadas as sanções previstas em contrato.
- 4.10.10.** Para cada OS concluída, será verificado o cumprimento dos níveis de serviço, devendo ser aplicados, quando for o caso, os fatores de ajustes específicos de cada atividade. O percentual definido para os fatores de ajustes de cada atividade incide sobre o valor total da OS concluída.
- 4.10.11.** A seu critério, a Contratante poderá, a qualquer momento, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas no edital e mediante prévia comunicação à Contratada.
- 4.10.12.** Cada OS deverá listar as atividades demandadas pela Contratante, devendo a Contratada respeitar os procedimentos e padrões de execução definidos previamente.
- 4.10.13.** As atividades listadas em cada OS poderão conter campo de observação, onde serão especificados requisitos técnicos complementares dentro do escopo da atividade solicitada e que deverão ser atendidos para a execução da ordem de serviço.
- 4.10.14.** Cada OS, descrita em termos de suas atividades componentes, deverá ser registrada na ferramenta ITSM (4Biz) de controle automático de ordens de serviço, visto que os relatórios extraídos desta ferramenta servirão de subsídio na quantificação das atividades efetivamente realizadas.

- 4.10.15.** Quando uma OS for aberta, uma notificação da abertura de OS será encaminhada para o endereço eletrônico indicado pela Contratante, que fará uso do sistema de gestão de ordens de serviço para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada OS.
- 4.10.16.** A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificados de:
- 4.10.16.1** Períodos de interrupção previamente acordados com a Contratante.
  - 4.10.16.2** Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços. (exemplo: suprimento de energia elétrica na Central de Serviços).
  - 4.10.16.3** Ataque cibernético indisponibilizando o acesso total ao ambiente e/ou aos sistemas da rede.
  - 4.10.16.4** Motivos de força maior (exemplo: inundações, enchentes, terremotos ou calamidade pública).
- 4.10.17.** Em caso de emergência, como uma indisponibilidade de algum serviço para o qual uma Ordem de Serviço (OS) esteja vigente, espera-se que o atendimento e o restabelecimento do serviço sejam realizados imediatamente, sem necessidade de uma nova OS.
- 4.10.18.** Os itens anteriores não excluem a necessidade de garantir a continuidade nos atendimentos aos usuários durante picos de volume de contatos, em especial nas situações apresentadas nos subitens a seguir:
- 4.10.18.1** Nas alterações ou inclusões de novos serviços, aplicativos ou quaisquer recursos de TI previamente apresentados pela Contratante a Contratada, que evidenciem alterações na rotina dos serviços dos usuários e resultem em aumento significativo na volumetria dos contatos, a Contratada deverá providenciar um plano de comunicação para evitar demanda evitável.
  - 4.10.18.2** O plano de comunicação poderá incluir vídeos, trilhas sonoras, banners informativos, ferramentas para envio de e-mails, wallpapers para computador, entre outros.
- 4.10.19.** A gestão do contrato será responsável por analisar os fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas no mês de competência.
- 4.10.20.** A Contratada deverá atentar aos procedimentos adotados pela Contratante quando da execução das atividades a serem desempenhadas. Caso não estejam disponíveis na base de conhecimento da Contratante, ou estejam desatualizados, caberá à Contratada coletar as informações mais atuais e inseri-las/atualizá-las na base de conhecimento segundo os padrões adotados e submeter a Contratante para aprovação.
- 4.10.21.** Todas as tarefas deverão ser realizadas de acordo com as recomendações e boas práticas adotadas pelos fabricantes das soluções de TI empregadas pela Contratante, bem como em conformidade com as boas práticas adotadas pelo mercado.
- 4.10.22.** Nos casos excepcionais, em que a Contratada não consiga executar a OS conforme a condição demandada, por motivos de dependência de alguma ação do própria Contratante ou por motivos de força maior, deverá comunicar ao fiscal ou gestor do contrato por escrito e com antecedência, apresentando os fatos e motivos que impedem sua execução, cabendo a Contratante avaliar a admissibilidade das justificativas.
- 4.10.23.** Após a conclusão das atividades descritas nas ordens de serviço, a Contratada deverá obter a aprovação dos Gestores para o fechamento mensal das execuções.

## **5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS PELA CONTRATADA**

- 5.1. Os serviços de Suporte ao Usuário foram organizados de acordo com a estrutura hierárquica do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul e suas particularidades operacionais, com o objetivo de garantir a continuidade do atendimento nos dois níveis de Suporte ao Usuário.
- 5.2. As descrições dos serviços que compõem os grupos são correlatas, o que motivou a sua apresentação conjunta neste item.
- 5.3. Os descritivos detalhados dos serviços relacionados a cada grupo estão no Anexo IX do CET - Rol de Serviços.
- 5.4. **Suporte ao usuário de Nível 1 (N1) – Presente nos grupos de Serviços 1, 2 e 3.**
  - 5.4.1. Todos os grupos de serviços que possuem atendimento ao usuário de **nível 1 (G1 a G3)** ficarão lotados como descrito no item 6.3.4 deste CET em Porto Alegre, correspondendo a Central de Serviços que atuará como ponto único de contato dos usuários da Contratante. A central realizará o primeiro atendimento no que tange à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições.
  - 5.4.2. Neste sentido, o perfil Técnico de Nível 1 recebe e trata as demandas de incidentes e requisições dos usuários da Contratante, conforme a seleção realizada pelos usuários por meio da U.R.A. ou outro meio de acesso a Central de Serviços.
  - 5.4.3. As disponibilizações de horários e local dos serviços destes grupos estão contidas nos itens 6.4 e 6.1.6, respectivamente, deste CET.
  - 5.4.4. As atribuições da Central de Serviços correspondem, de maneira global, aos seguintes itens, não limitados aos mesmos:
    - 5.4.4.1 Realização de atendimento remoto provenientes das mais diversas fontes (telefone, e-mail, sistema informatizado, redes sociais, chat, apps, entre outros).
    - 5.4.4.2 Tratamento de incidentes e requisições de serviços referentes aos seguintes estados do atendimento: registro, classificação, priorização, atendimento, fechamento e avaliação, com a utilização de scripts de atendimento pré-definidos e padronizados.
    - 5.4.4.3 Esclarecimentos de dúvidas e orientações referentes aos procedimentos de TIC adotados pela Contratante nos mais variados aspectos e situações.
    - 5.4.4.4 Utilização e alimentação de uma base de conhecimento a fim de proporcionar a resolução mais rápida de incidentes e requisições futuras.
    - 5.4.4.5 Restauração da operação normal do serviço, dentro dos Acordos de Nível de Serviço previamente estabelecidos junto a Contratante.
    - 5.4.4.6 Atuação proativa de forma a evitar a ocorrência de incidentes desnecessários no ambiente da Contratante e que possam acarretar prejuízos à mesma.
    - 5.4.4.7 Comunicação imediata ao nível superior de atendimento no que tange a situações que dificultem ou impeçam o bom andamento das atividades do grupo de serviço.
    - 5.4.4.8 Repasse dos atendimentos para o atendimento Técnico de Nível 2 (N2) de cada grupo de serviço (também pertencentes à Contratada), segundo critérios pré-determinados e que impeçam o atendimento pelos respectivos Técnicos de Nível 1, sejam por critérios técnicos, sejam por critérios operacionais.

- 5.4.4.9** Para os atendimentos de Suporte ao Usuário – **Atendimento N1 a Sessões**, considerando que os dois níveis serão localizados na mesma sede, os operadores de N1 deverão registrar o ticket e acionar imediatamente o atendimento de N2.
- 5.4.4.10** Encaminhamento interno das demandas (tickets) que necessitem acionamento da garantia on-site dos equipamentos para análise e posterior acionamento de controle pelo Grupo 3 (Serviço de Suporte ao Usuário – Atendimento ao serviço de controle das garantias on-site).
- 5.4.5.** Os chamados realizados Grupo 3 – Apoio Atendimento ao serviço de controle das garantias on-site serão referentes aos serviços executados pelos Contratos de Manutenção, Garantia e de Outsourcing mantidos pela Contratante, não limitados a estes, devendo ser notificado a Contratante sobre os respectivos acionamentos e acompanhamentos realizados, conforme descritos a seguir:
- 5.4.5.1** Encaminhamento e acompanhamento de atendimentos envolvendo outros contratos de software e prestação de garantias aos equipamentos de TIC da Contratante.
- 5.4.5.2** Gerenciamento dos prazos de atendimento e interlocução com os prestadores de serviço.
- 5.4.5.3** Encerramento dos chamados de garantia e a verificação de conformidades no atendimento.
- 5.4.5.4** Acompanhar prazos de atendimento e comunicar ao Gestor do contrato de garantia sempre que observado falhas nestes atendimentos.
- 5.4.6.** O processamento de Incidentes e Requisições pelos grupos de serviços da Contratada será conduzido por meio da ferramenta de ITSM (4Biz, da plataforma Run2Biz), fornecida pela Contratante, ou por qualquer outra ferramenta designada para substituí-la.
- 5.4.7.** O Serviço de Suporte para o Atendimento N1 ao Público Externo do Grupo 3 será responsável pelo atendimento aos serviços e sistemas disponibilizados pela Contratante ao público externo, como aos Advogados e demais operadores do direito como Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradoria Geral do Estado, Susepe e ao público em geral.
- 5.4.8.** Os principais sistemas disponibilizados ao público externo são:
- a) Sistema eproc;
  - b) Aplicativos para Smartphones;
  - c) Portal do Processo Eletrônico;
  - d) Site do TJRS.
  - e) TJ-Push

**5.5. Suporte ao usuário de Nível 2 (N2) - Presente nos grupos de serviço 1, 2, 3 e 4**

- 5.5.1.** Todos os grupos de serviços que possuem atendimento ao usuário de nível 2 (G1 ao G4) correspondem aos atendimentos presenciais a todos os usuários internos de TIC da Contratante.
- 5.5.2.** O Atendimento de N2 deverá igualmente ser registrado e atendido com o uso da ferramenta ITSM (4Biz, da plataforma Run2Biz) fornecida pela Contratante.
- 5.5.3.** A alocação física destes profissionais abrange todas as Regionais conforme definições e locais físicos contidos no item 6.4 deste CET.
- 5.5.4.** As atribuições do Serviço de Suporte Técnico de N2 correspondem, de maneira global, aos itens seguintes, não limitados aos mesmos:

- 5.5.4.1** Suporte ao usuário, no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo da Contratante, sem equivalentes no mercado, ao qual a Contratante realizará treinamentos) utilizados pela Contratante, nas atividades do mesmo.
- 5.5.4.2** Suporte ao usuário no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos diversos (tais como: computadores, impressoras, equipamentos de videoconferência entre outros acessórios), conforme as necessidades da Contratante.
- 5.5.4.3** Habilitar pontos lógicos<sup>5</sup>, diagnosticar problemas e substituir ativos de rede sob supervisão do Suporte de Conectividade e Comunicação incluídas no Grupo de Serviços 3.
- 5.5.4.4** Realização da Substituição física de ativos de rede defeituosos fornecidos pela Contratante.
- 5.5.4.5** Instalação de ativos de rede, fornecidos pela Contratante, para expansão da disponibilidade de conectividade.
- 5.5.4.6** Testar pontos lógicos das tomadas de comunicação RJ45 até a tomada RJ45 do *patch panel*.
- 5.5.4.7** Reorganização de *patch cords* instalados nos racks das salas de telecomunicações que apresentarem defeitos ou para liberação de portas lógicas sem uso no ativo de rede.
- 5.5.4.8** A atuação dos técnicos de N2 na rede lógica estrutura fixa (tomadas RJ45, cabeamento fixo embutido, conexões de *patch panel*) limitam-se aos testes de conexão e não ao reparo.
- 5.5.4.9** O Serviço de atendimento de N2 às Sessões do Grupo 2 (G2) além dos atendimentos às Audiências e Sessões em andamento, será responsável por fazer o *check-up* nos equipamentos das Salas de Sessões periodicamente, quando estas não estiverem em uso, e obrigatoriamente, sempre antes do início dos trabalhos agendados nestes locais, com a antecedência necessária para o conserto em tempo hábil de qualquer problema detectado. A equipe também estará disponível para acompanhar o início de Audiências e Sessões de Julgamento quando solicitado, além de realizar atendimentos presenciais conforme descrito abaixo:
- a) Os atendimentos de N1 durante Audiências e Sessões de 2º Grau, via plataforma de comunicação (Microsoft Teams), devem começar dentro de 3 minutos após o recebimento da solicitação de atendimento pelos usuários dessas salas.
  - b) Caso o N1 precise envolver o N2, deve registrar o chamado e acionar o N2 imediatamente.
  - c) Os atendimentos de N2 nas Audiências e Sessões de 2º Grau devem iniciar no prazo máximo de 5 minutos após o registro do ticket pelo N1.
- 5.5.4.10** Quanto aos Serviços de Suporte ao Usuário presente no **Grupo 4 (G4)** consiste no suporte técnico de nível 2 e será utilizada sob demanda, de forma permanente, durante os eventos em que o PJRS estiver presente, incluindo testes com antecedência nos equipamentos de TI em todas as Regionais.
- 5.5.5.** Ainda, dentre as atividades de nível 2 estarão inclusos:

---

<sup>5</sup> Conectar o *patch cord* interligando o ativo de rede ao *patch panel* no rack.

- 5.5.5.1 Vinte (20) atendimentos emergenciais mensais no máximo**, onde além das descrições dos serviços relativos ao N2, também, o transporte dos equipamentos de TI nas ocorrências destes atendimentos. Os transportes ocorrerão em todas as localidades das diversas Regionais e deverão ser acompanhados das respectivas guias de transferência patrimonial da Contratante com destinos de remessas e recolhimentos.
- 5.5.5.2** Realizar instalação de equipamentos de TIC<sup>6</sup> adicionais disponibilizados pela Contratante, motivados por acréscimo do quadro funcional de setores.
- 5.5.5.3** Realizar mudanças, desinstalações/reinstalações de equipamentos de TI, dentro do mesmo prédio, motivadas por alteração físicas do layout da sala ou mudança de sala.
- 5.5.5.4** Realizar instalação, manutenção e configuração de sistemas operacionais e sistemas/softwarees homologados pela Contratante nas estações de trabalho pertencentes, também, a Contratante, sejam a partir de imagem padrão ou separadamente, com os respectivos drivers, patches de atualização e demais funcionalidades adequadas para a plena atividade dos usuários da Contratante.
- 5.5.5.5** Realizar manutenção e configuração lógica corretiva ou preventiva presencial nas estações de trabalho quando não for possível realizar essa atividade de forma remota.
- 5.5.5.6** Realizar visitas técnicas para levantamento e avaliação dos recursos de infraestrutura física para a criação de um novo setor ou mudança de setores.
- 5.5.6.** Todos os atendimentos de Suporte Técnico de Campo Nível 2 deverão ser realizados com o preenchimento e anexação do Relatório de Atendimento Técnico (RAT) na ferramenta ITSM da Contratante (4Biz), observando os procedimentos de diagnóstico padronizados e assinado pelo usuário que recebeu o atendimento ou ainda por seu superior imediato.
- 5.5.6.1** Quanto ao RAT, este deverá conter no mínimo:
- a) Número do incidente.
  - b) Identificação do solicitante.
  - c) Diagnóstico técnico.
  - d) Solução aplicada.
  - e) Fotos e demais documentos que comprovem o diagnóstico e/ou a solução aplicada.
  - f) Matrícula e assinatura do responsável.
- 5.5.7.** O material necessário para os registros documentais e fotos a serem incluídas nas RATs, tais como aparelhos smartphones com conexão à Internet, serão de responsabilidade da Contratada, não cabendo quaisquer ônus ao Contratante.
- 5.5.8.** Os chamados que não forem possíveis de resolução em Nível 2 deverão ser escalados para os demais níveis de atendimento especializados do TJRS. Onde, a cada um deles, deverá haver indicação clara do diagnóstico e os motivos do encaminhamento.
- 5.5.9.** É vedado à Contratada realizar intervenção técnica em equipamentos particulares e que não sejam de propriedade da Contratante, bem como da prestação de serviço técnico em endereços particulares.

---

<sup>6</sup> Equipamento de TI incluem os dispositivos de videoconferência e kit biométricos, como Webcams, televisores, painel de fundo entre outros.

- 5.5.10. A Contratada deverá garantir o fornecimento de todos os materiais necessários, incluindo *patch cords*, conectores e ferramentas, para a execução das atividades de atendimento técnico por parte dos profissionais de Nível 2.
- 5.5.11. Com o objetivo de estimar a quantidade necessária de cabos de rede para atender às demandas anuais, estima-se que cada técnico de Nível 2 deva ter à disposição 20 (vinte) cabos Cat5e de diferentes comprimentos: 20 X 1,5m, 20 X 3,0m e 20 X 6,0m.
- 5.5.12. As ferramentas necessárias para a realização dos atendimentos de N2, como certificadores de cabos, multímetros, chaves, ou qualquer outra ferramenta necessária ao perfeito diagnóstico e atendimento serão de total responsabilidade da Contratada.

## **5.6. Conectividade e Comunicação – Presente no grupo de serviços de apoio 3**

- 5.6.1. O serviço de atendimento de conectividade consiste nos atendimentos específicos em redes de computadores. Neste sentido, as seguintes atividades devem ser realizadas:
  - 5.6.1.1 Configuração e instalação de switches.
  - 5.6.1.2 Organização, montagem, desmontagem e limpeza de racks de equipamentos de redes.
  - 5.6.1.3 Testes e diagnósticos de pontos lógicos, bem como diagnóstico de problemas na rede interna da Contratante e resolução de problemas relacionados aos ativos de rede por meio de acesso remoto, presencial ou orientação ao técnico de N2, incluindo conectividades fixas (*patch cords*, *line cords*, *patch panel*) e móveis (*access point*) de todas as sedes da Contratante.
  - 5.6.1.4 Em situações de maior complexidade, nas quais a orientação fornecida pelo técnico de redes ao técnico de N2 não surtir efeito, é necessário que o técnico especializado em Conectividade e Comunicação intervenha pessoalmente para realizar os serviços.
  - 5.6.1.5 Escalonar os chamados aos técnicos de Nível 3 da Contratante para solução de problemas de conectividade e comunicação não possíveis de solução no atendimento de nível 2.
  - 5.6.1.6 Solicitar aos técnicos de Nível 3 da Contratante os ativos de rede para substituição ou instalação de expansão da rede lógica.
  - 5.6.1.7 Providenciar o envio de ativo de rede, por intermédio de atendimento emergencial (descrito no item 5.5.5.1) para substituição ou instalação de expansão da rede lógica.
  - 5.6.1.8 A tarefa de instalação do ativo de rede poderá ser executada pelo Técnico de Nível 2 da regional, sob a supervisão remota do Técnico de Conectividade e Comunicação.
- 5.6.2. A alocação física para o atendimento destes serviços será na sede do Tribunal de Justiça.
- 5.6.3. Considerando que serviço de Conectividade e Comunicação será prestado nas dependências do Tribunal de Justiça, este serviço também abrange o atendimento presencial nesta sede, não limitando-se a esta.
- 5.6.4. As ferramentas necessárias para a realização dos atendimentos como Certificadores de Cabos, Multímetros, Chaves, ou qualquer outra ferramenta necessária ao perfeito diagnóstico e atendimento serão de total responsabilidade da Contratada.
- 5.6.5. O Atendimento de Conectividade e Comunicação deverá ser realizada igualmente com o uso da ferramenta ITSM (4Biz, da plataforma Run2Biz) fornecida pela Contratante.

## **5.7. Gerenciamento de Suporte Técnico - Presente nos grupos de Serviços 1, 2 e 3**

**5.7.1.** Este serviço será responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos serviços Técnicos de Suporte de Nível 1, Nível 2 e Conectividade e Comunicação dos que estiverem presentes no seu Grupo de Serviço, garantindo a sua adequada prestação, bem como controlando e planejando operacionalmente suas ações. Neste sentido, as seguintes atividades devem ser realizadas:

**5.7.1.1** Gerenciar quantitativamente e qualitativamente os serviços técnicos de Suporte ao Usuário de N1, N2 e Conectividade e Comunicação e avaliar o desempenho;

**5.7.1.2** Detectar necessidade de treinamento dos técnicos;

**5.7.1.3** Garantir e manter o correto registro, solução ou escalonamentos dos tickets pelos Técnicos de seu Grupo de Serviço;

**5.7.1.4** Garantir e manter a aplicabilidade das normas técnicas e base de conhecimento;

**5.7.1.5** Auxiliar na busca por soluções de suporte ao usuário e prestar apoio à tomada de decisão da Contratante;

**5.7.1.6** Fornecer informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

**5.7.1.7** Gerar relatórios dos atendimentos e gerir os indicadores de nível de serviço.

**5.7.1.8** Acompanhar os painéis de gestão e auxiliar o preposto para melhorias no fluxo de atendimento.

## **5.8. Gerenciamento de Serviços de TIC - Presente nos grupos 5 ao 15.**

**5.8.1.** Quando demandado pela contratante, a implantação, revisão ou atualização das disciplinas e práticas do ITIL 4 deverá entregar os seguintes artefatos ou atividades associadas a cada um dos serviços:

- a) Fluxo de trabalho do processo ITIL (AS-IS e TO-BE) apresentado graficamente e respectivo documento atualizado do processo;
- b) Customizações e configurações implementadas na ferramenta de ITSM da Contratada que estiver em uso ou for adquirida/substituída;
- c) Documentação das melhores práticas, definições, customizações e configurações implementadas;
- d) Nos casos que o processo guarde relação com funcionalidades da ferramenta de ITSM, deverá documentá-las passo a passo.
- e) Treinamento das implantações para as equipes da Contratada.

### **5.8.2. Gerenciamento de Serviços de TIC - Análise e administração da solução ITSM (Grupo 5):**

**5.8.2.1** Este serviço será responsável por administrar as ferramentas que fazem parte da solução de ITSM da Contratante (4Biz, da plataforma Run2Biz).

**5.8.2.2** Descrição do serviço:

- a) Realizar parametrizações, configurações, cadastros e ajustes na ferramenta ITSM.

- b) Configurar a interconexão de produtos necessários a solução ITSM.
- c) Promover as configurações da Ferramenta de ITSM para viabilizar os atendimentos por Chatbot.
- d) Realizar configurações, implantação de novos serviços, curadoria e modelagem de serviços que venham a agregar valor à ferramenta de ITSM em relação ao Assistente Virtual.
- e) Realizar ajustes, cadastros e configurações no Catálogo de Serviços.
- f) Criar consultas em banco de dados, exportações de dados, cargas, automatização de processos de workflow, configurações de webservices, entre outras atividades de manipulação de dados.
- g) Atendimento de requisições ou dúvidas referentes a solução de ITSM.
- h) Implementar ou realizar melhorias nos processos, fluxos, formulários de forma proativa ou conforme demandado pela contratante.
- i) Realizar atendimento sobre falhas ou bugs encontrados na ferramenta, mesmo havendo necessidade de interação com o fabricante.
- j) Atualização das ferramentas que compõe a solução de ITSM da Contratada, mesmo havendo necessidade de interação com o fabricante.
- k) Migração e implementação de nova solução de ITSM, caso demandado pela Contratada em virtude de nova aquisição.

**5.8.3. Gerenciamento de Serviços de TIC - Prática de Gerenciamento de requisição de serviço. (Grupo 6)**

**5.8.3.1** Este serviço será responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços da DITIC.

**5.8.3.2** Descrição do serviço:

- a) Gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços;
- b) Implantar, revisar e/ou atualizar o processo de Gerenciamento de Requisição com periodicidade mínima anual;
- c) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada requisição de serviço conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Cumprimento de Requisição;
- d) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.

**5.8.4. Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de incidentes (Grupo 7)**

**5.8.4.1** Este serviço será responsável por restaurar a operação normal<sup>7</sup> dos serviços da DITIC o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso dos incidentes nas operações de negócio, garantindo que os melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços sejam mantidos.

**5.8.4.2** Descrição do serviço:

- a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Incidentes com periodicidade mínima anual;
- b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada incidente conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Incidentes;
- c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.

#### **5.8.5. Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Problemas (Grupo 8)**

**5.8.5.1** Este serviço será responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas da DITIC, buscando resolvê-los em sua raiz, visando a busca de soluções permanentes que previnam a ocorrência de futuros incidentes.

**5.8.5.2** Descrição do serviço:

- a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Problemas com periodicidade mínima anual;
- b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada problema conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Problemas;
- c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.

#### **5.8.6. Gerenciamento de Serviços de TIC - Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI (Grupo 9)**

**5.8.6.1** Este serviço será responsável por garantir que os ativos requeridos para entregar serviço da DITIC sejam controlados e que a informação precisa e confiável destes ativos esteja disponível quando e onde for necessário.

**5.8.6.2** Descrição do serviço:

- a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço com periodicidade mínima anual;
- b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida dos itens de configuração conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.

---

<sup>7</sup> Operação normal do serviço: aquela que está dentro dos limites estabelecidos nos respectivos Acordos de Nível de Serviço (ANSs).

**5.8.7. Gerenciamento de Serviços de TIC - Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança (Grupo 10)**

**5.8.7.1** Este serviço será responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as Mudanças da DITIC, tendo como responsabilidade primária fazer com que as Mudanças sejam feitas com o mínimo possível de interrupções para o negócio.

**5.8.7.2** Descrição do Serviço:

- a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Mudanças, com periodicidade mínima anual.
- b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada requisição de mudança conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Mudanças;
- c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.

**5.8.8. Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade (Grupo 11)**

**5.8.8.1** Este serviço será responsável por otimizar a capacitação da infraestrutura, dos serviços e da organização de suporte da DITIC, para que seja possível entregar um nível de disponibilidade que permita o atingimento dos objetivos de negócio, de forma sustentável e eficaz.

**5.8.8.2** Também é esperado que monitore os serviços e seus níveis de desempenho, efetuando o controle do atingimento dos níveis acordados e esperados, para satisfazer a demanda atual e futura de maneira eficiente e econômica, auxiliando na redução de interrupções, otimização de recursos e garantindo que os serviços atendam às necessidades dos usuários e da organização.

**5.8.8.3** Descrição do Serviço:

- a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Disponibilidade, com periodicidade mínima anual;
- b) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Capacidade, com periodicidade mínima anual;
- c) Realizar atividades de gestão e controle no planejamento, medição com Relatórios de Melhoria da Disponibilidade conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Disponibilidade;
- d) Realizar atividades de gestão e controle no planejamento, medição com Relatórios de Melhoria da Capacidade conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Capacidade;
- e) Realizar reuniões com as áreas responsáveis sobre os sistemas e/ou serviços que apresentem desempenho abaixo do esperado e acordado;
- f) Analisar e apresentar tendências e padrões prevendo demandas futuras, considerando picos sazonais, eventos ou situações especiais, entre outras;

- g) Sugerir planos para manter a disponibilidade durante interrupções (como desastres);
- h) Identificar e apresentar relatório de recursos subutilizados ou ociosos;
- i) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho dos processos.

#### **5.8.9. Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento do Conhecimento (Grupo 12)**

**5.8.9.1** Este serviço será responsável por coletar, analisar, armazenar e compartilhar conhecimentos e informações com a organização. Tem como objetivo principal melhorar a eficiência através da redução da necessidade de descobrir conhecimento anteriormente obtido.

**5.8.9.2** Descrição do Serviço:

- a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Conhecimento, com periodicidade mínima anual;
- b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida do conhecimento da DITIC conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Conhecimento;
- c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.

#### **5.8.10. Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Grupo 13)**

**5.8.10.1** Este serviço será responsável por fornecer uma fonte única de informação consistente sobre todos os serviços acordados e assegurar que ela esteja disponível para todos os que forem autorizados a acessá-la.

**5.8.10.2** Descrição do serviço:

- a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço, com periodicidade mínima anual;
- b) Criar e manter o Catálogo de Serviços da contratante, incluindo a estrutura base, os atributos que descrevem os serviços, os status do ciclo de vida de serviços e os papéis e responsabilidades conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.

#### **5.8.11. Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento da Qualidade do Serviço (Grupo 14)**

**5.8.11.1** Este serviço será responsável por avaliar, analisar e fazer as recomendações necessárias para aplicar as oportunidades de melhorias existentes em todas as fases dos serviços e processos. O principal objetivo deste serviço é garantir a melhoria contínua dos serviços e processos, de forma a garantir que a TI esteja oferecendo a melhor experiência possível aos seus clientes.

**5.8.11.2** Descrição do Serviço:

- a) Identificar e executar oportunidades de melhorias em todos os serviços e processos;
- b) Acompanhar as pesquisas de satisfações e identificar os problemas e soluções de insatisfações dos usuários com o atendimento;
- c) Definir iniciativas específicas com o objetivo de aperfeiçoar serviços e processos, baseado no resultado da avaliação dos processos e revisão dos serviços;
- d) Elaborar estratégias de pesquisas junto aos usuários com o fim de auferir informações sobre a qualidade dos serviços de atendimento;
- e) Realizar contatos, por amostragem, com os usuários a fim de verificar a qualidade dos atendimentos.

#### **5.8.12. Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Inteligência de Negócios (Grupo 15)**

**5.8.12.1** Este serviço será responsável por auxiliar na interpretação e análise de dados e informações, para identificar oportunidades ou riscos, visando oferecer suporte a tomada de decisão ao monitoramento de resultados.

##### **5.8.12.2** Descrição do Serviço:

- a) Coleta, organização e análise de dados dos processos ITIL implantados, revisados ou atualizados; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante;
- b) Coleta, organização e análise de dados dos Indicadores de contrato da Contratada; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante;
- c) Criação de relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento conforme demandado pela contratante.

## **6. INSTALAÇÕES FÍSICAS**

### **6.1. Locais físicos da Contratante**

**6.1.1.** A Contratante, no momento da elaboração deste CET, possui 187 (cento e oitenta e sete) locais físicos distintos e uma unidade móvel<sup>8</sup>, distribuídos entre as diversas regiões e cidades do Estado do Rio Grande do Sul. A sede da Central do Contratante está localizada na cidade de Porto Alegre, correspondendo ao Tribunal de Justiça.

---

<sup>8</sup> Unidade móvel: Justiça Itinerante com a utilização ônibus.

- 6.1.2.** Este número de localidades e unidade móvel poderá variar no decorrer do período da contratação. Logo, deverá a Contratada adaptar-se a tais mudanças durante estes respectivos períodos.
- 6.1.3.** Em números precisos, a Contratante possui localidades distribuídas em 17 (dezessete) regionais, cada uma com a sua correspondente cidade sede. A Tabela 1, a seguir, ilustra as regiões geográficas definidas, bem como as cidades sede de cada uma destas regiões. A relação completa, contendo todas as localidades de cada uma das respectivas regiões geográficas, cidades e endereços, podem ser visualizadas no Anexo I deste CET.

Regionais	Cidade Sede	Número de Localidades
Santa Cruz do Sul	Santa Cruz do Sul	9
Santa Maria	Santa Maria	9
Osório	Osório	8
Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí	Porto Alegre	13
Metropolitana – Rio dos Sinos	Porto Alegre	9
Porto Alegre	Porto Alegre	18
Metropolitana Vale do Paranhana/Caí	Porto Alegre	7
Lajeado	Lajeado	9
Caxias do Sul	Caxias do Sul	17
Erechim	Erechim	8
Ijuí	Ijuí	9
Palmeira das Missões	Palmeira das Missões	15
Passo Fundo	Passo Fundo	11
Santa Rosa	Santa Rosa	12
Alegrete	Alegrete	10
Bagé	Bagé	6
Pelotas	Pelotas	12

**Tabela 1** - Regionais e Cidades Sede

- 6.1.4.** No Anexo I, constam, também, os locais da Superintendência dos Serviços Penitenciários onde ocorrem audiências por videoconferência, as quais serão incluídas como locais físicos de atendimento. Ainda, em acordo com as atualizações do site da SUSEPE<sup>9</sup>, outras penitenciárias poderão ser incluídas neste serviço de atendimento, conforme a necessidade.
- 6.1.5.** Tratando-se dos locais de atendimentos, estes poderão ocorrer em cada uma das cidades apresentadas no Anexo I, incluindo necessidades eventuais pelo técnico N2 e atendimentos exclusivos e não fixados, atendidos sob demanda pelo Grupo 4 desta contratação. Como exemplo, podemos citar: Serviços Judiciais Itinerantes, Seções de Julgamento em Escolas e Universidades, Postos do Judiciário em Estádios de Futebol, Feiras e Eventos, como Expointer, Feira do Livro, dentre outros locais que a justiça Estadual estiver presente.
- 6.1.6.** Distribuição dos locais Físicos conforme os Grupos de Serviço

<sup>9</sup> [http://www.susepe.rs.gov.br/conteudo.php?cod\\_menu=7](http://www.susepe.rs.gov.br/conteudo.php?cod_menu=7)

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Regionais	Cidades
G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - N1 ao 1º Grau - Regional Porto Alegre.	Porto Alegre	Porto Alegre
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - N2 ao 1º Grau - Regional Porto Alegre.		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - N1 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	Atendimento local na <u>Regional Porto Alegre</u>  Usuários <u>distribuídos nas demais Regionais</u> : Santa Cruz do Sul Santa Maria Osório Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí Metropolitana – Rio dos Sinos Metropolitana Vale do Paranhana/Caí Lajeado Caxias do Sul Erechim Ijuí Palmeira das Missões Passo Fundo	Conforme <b>Anexo I do CET</b> - Localidades da Contratante
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - N2 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	Atendimento local nas seguintes Regionais:  Santa Cruz do Sul Santa Maria Osório Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí Metropolitana – Rio dos Sinos Metropolitana Vale do Paranhana/Caí Lajeado Caxias do Sul Erechim Ijuí Palmeira das Missões Passo Fundo Santa Rosa Alegrete Bagé Pelotas	
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.	Porto Alegre	Porto Alegre
G2 - Grupo de Serviços do 2º Grau	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - N1 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	Porto Alegre	Porto Alegre
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - N2 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - N1 a Sessões de Julgamento.		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - N2 a Sessões de Julgamento.		

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Regionais	Cidades
	<p><b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Interno de 2º Grau.</p> <p><b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> ao Público Interno de 2º Grau.</p> <p><b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau.</p>		
<b>G3</b> – Grupo de serviços de Apoio	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> - <u>plantão</u> 1º Grau e 2º Grau.	Porto Alegre	Porto Alegre
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> - <u>plantão</u> 1º Grau e 2º Grau.		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Externo.		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento ao serviço de controle das garantias on-site.		
	<b>Conectividade e Comunicação</b> – Atendimento a conectividade de rede interna.	Porto Alegre Santa Cruz do Sul Santa Maria Osório Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí Metropolitana – Rio dos Sinos Metropolitana Vale do Paranhana/Caí Lajeado Caxias do Sul Erechim Ijuí Palmeira das Missões Passo Fundo Santa Rosa Alegrete Bagé Pelotas	Conforme <b>Anexo I do CET</b> - Localidades da Contratante
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.	Porto Alegre	Porto Alegre
<b>G4</b> – Grupo de Eventos	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> – <u>sob demanda</u> aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.	Todas as Regionais	Conforme <b>Anexo I do CET</b> - Localidades da Contratante
<b>G5</b> – ITSM	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Análise e administração da solução de ITSM.	Porto Alegre	Porto Alegre
<b>G6</b> – Requisições	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de requisição de serviço.		
<b>G7</b> – Incidentes	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de incidentes		
<b>G8</b> – Problemas	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Problemas		

<b>Grupo de Serviço</b>	<b>Categoria / Abrangência Técnica do Grupo</b>	<b>Regionais</b>	<b>Cidades</b>
<b>G9 – Ativos</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI</b>		
<b>G10 – Mudanças</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança</b>		
<b>G11 – Disponibilidade</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade</b>		
<b>G12 – Conhecimento</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento do Conhecimento.</b>		
<b>G13 – Catálogo de Serviço</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática Gerenciamento do Catálogo de Serviços</b>		
<b>G14 – Qualidade</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento da Qualidade do Serviço</b>		
<b>G15 – Inteligência</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Inteligência de Negócios.</b>		

**Tabela 2:** Distribuição dos locais Físicos conforme os Grupos de Serviço

## **6.2. Detalhamento do Ambiente Tecnológico da Contratante**

- 6.2.1.** Para uma melhor contextualização quanto à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do RS, segue neste item as principais tecnologias empregadas pela Contratante na oferta de seus serviços de TIC, não restrita a essas, podendo, no decorrer do contrato, serem incluídas outras tecnologias de natureza similar, conforme segue:
- 6.2.1.1** Componentes da Infraestrutura de Conectividade e de Serviços de Rede – Apresentada no Anexo V - A deste CET;
  - 6.2.1.2** Componentes da Infraestrutura de Armazenamento – Apresentada no Anexo V – B deste CET;
  - 6.2.1.3** Componentes de Infraestrutura de Backup – Apresentada no Anexo V - C deste CET;
  - 6.2.1.4** Componentes de Infraestrutura de Virtualização – Apresentada no Anexo V - D deste CET;
  - 6.2.1.5** Servidores Físicos - Apresentados no Anexo V - E deste CET;
  - 6.2.1.6** Componentes da Infraestrutura de Banco de Dados e de Aplicação - Apresentados no Anexo V - F deste CET.
  - 6.2.1.7** Componentes da Infraestrutura de Segurança da Informação - Apresentados no Anexo V - G deste CET.
  - 6.2.1.8** Componentes da Infraestrutura de Rede sem Fio - Apresentados no Anexo V - H deste CET.
  - 6.2.1.9** Componentes da Infraestrutura de Videoconferência - Apresentados no Anexo V - I deste CET.

- 6.2.1.10 Componentes da Infraestrutura de Segurança Eletrônica - Apresentados no Anexo V - J deste CET.
- 6.2.1.11 Componentes da Infraestrutura de Telefonia IP - Apresentados no Anexo V - K deste CET.
- 6.2.1.12 Componentes da Infraestrutura Desktop/notebooks/SO - Apresentados no Anexo V - L deste CET.
- 6.2.1.13 Componentes de Sistemas e Aplicativos - Apresentados no Anexo V - M deste CET.
- 6.2.1.14 Componentes de Sistemas Corporativos - Apresentados no Anexo V - N deste CET.

### **6.3. Instalações físicas a serem utilizadas pela Contratada**

- 6.3.1. O ambiente físico a ser utilizado pela Contratada seguirá três abordagens distintas, sendo um ambiente específico para os Técnicos de Nível 1 (Central de Serviços), outro ambiente para os Técnicos de Nível 2 e outro para os demais profissionais.
- 6.3.2. Caberá à Contratada a total responsabilidade pela montagem completa dos ambientes para a prestação dos serviços, independente do fornecedor da infraestrutura.
- 6.3.3. Os ambientes montados com os móveis da Contratada deverão seguir, rigorosamente, a norma regulamentadora denominada NR-17, a qual contempla a descrição completa destes respectivos ambientes, nos mais variados aspectos.
- 6.3.4. Os ambientes associados aos Técnicos de Atendimento de N1 (Central de Serviços) de todos os Grupos serão fornecidos, montados e mantidos pela Contratada nas dependências do Tribunal de Justiça. Podendo, a critério da Contratante, serem distribuídos nos prédios da Regional denominada "Porto Alegre", conforme Anexo I deste CET. Nestes locais, realizar-se-á o primeiro atendimento seja este telefônico, por chat, acesso remoto, atendimentos advindos de redes sociais ou apps, dentre outras formas de atendimento de primeiro nível.
- 6.3.5. Sobre a estrutura física da Central de Serviços, esta será centralizada no que chamamos de Ponto de Atendimento (P.A.). Um P.A. consiste em um conjunto de todos os elementos necessários para realizar os atendimentos aos usuários. Os componentes que formam um P.A. podem ser compreendidos nas descrições fornecidas nos itens a seguir:
  - 6.3.5.1 Mobiliário: fornecido pela Contratada, composto de cadeira com regulagens padronizadas de altura e encosto, bem como mesa com altura e tamanho padrões para a execução dos trabalhos e divisórias entre os diversos P.A.s, de forma a permitir um isolamento acústico mínimo que não atrapalhe os atendimentos simultâneos, especialmente se forem considerados atendimentos telefônicos.
  - 6.3.5.2 Estação de Trabalho: fornecida pela Contratante, abrangendo itens como cabos de energia/comunicação, monitor de vídeo, teclado, mouse e gabinete com configuração mínima adequada para um bom e ágil desempenho das atividades relacionadas ao Nível 1 de atendimento.
  - 6.3.5.3 Aparelho Telefônico: fornecido pela Contratante, consistindo em um aparelho de tecnologia IP, com identificador de chamadas, tendo o ramal compartilhado com o número global da Central de Serviços (caracterizando, assim, o ponto único de contato). Tal aparelho possuirá um monofônico, novo e individual, este fornecido pela Contratada, do tipo "tiara" e uma função do tipo "não perturbe" (a fim de que o respectivo aparelho não receba chamadas nos momentos em

que o respectivo P.A. esteja desativado), bem como as funções de “encaminhamento de chamadas”, “chamada em espera”, “desligamento de microfone/alto-falante”, dentre outras funcionalidades semelhantes – todas estas, analogamente, deverão possuir monitoramento pela Contratada para coibir o mau uso.

- 6.3.5.4** Considerando a estrutura tecnológica do ambiente ao qual a Central de Serviços estará instalada, é importante reforçar que a mesma visa garantir um alto nível de disponibilidade, de forma a atender plenamente o cenário a ser contratado. Sobre os elementos que compõem esta respectiva estrutura tecnológica, podem ser elencados os itens a seguir:
- 6.3.5.5** Topologia de telefonia que deve ser utilizada pela Contratada de forma restrita aos serviços a serem prestados. Neste aspecto, cabe ressaltar que a Contratante já possui, atualmente, uma contratação à parte para os serviços de operação e manutenção de sua respectiva plataforma de telefonia. Logo, tais serviços não serão de responsabilidade da Contratada.
- 6.3.5.6** No contexto da estrutura de atendimento telefônico, a Contratada utilizará uma URA (Unidade de Resposta Auditável) fornecida pela Contratante. Essa unidade desempenhará um papel fundamental na prestação de uma "primeira orientação" aos usuários da Contratante. Para garantir a eficácia desse processo, as mensagens eletrônicas e os menus de atendimento serão estabelecidos de forma simples, clara e sistemática, em colaboração entre a Contratante e a Contratada. Além disso, a responsabilidade pela configuração dessas mensagens e menus na URA recai sobre a Contratante.
- 6.3.5.7** Ainda no contexto da estrutura de atendimento telefônico, a Contratada utilizará um D.A.C. (Distribuidor Automático de Chamadas) disponibilizado pela Contratante. Este respectivo distribuidor possui o intuito de encaminhar as chamadas telefônicas para atendentes pré-determinados da Contratada, considerando os níveis de disponibilidade e os respectivos Grupos de Serviços. Desta forma, poderá ser promovida uma melhor distribuição dos atendimentos a cada conjunto de Técnicos de N1 de cada Grupo.
- 6.3.6.** Quanto ao Ambiente Físico dos Técnicos de Nível 2 (Suporte Técnico de Campo):
- 6.3.6.1** A Contratada deverá manter Técnicos de Nível 2, para fins da prestação do Serviço de Suporte Técnico de Campo, dentro do nível acordado, com presença física em cada uma das 17 (dezessete) regionais definidas.
- 6.3.6.2** Nestas respectivas regiões, os Técnicos de Suporte de Nível 2 do 1º Grau Interior poderão ser alocados nas dependências da Contratada ou nas dependências da Contratante.
- 6.3.6.3** Para os casos de alocação física nas dependências da Contratante, esta ocorrerá em suas cidades sedes, em cada prédio ou Fórum correspondente. Neste caso, caberá a Contratante a disponibilização de mobiliário e estação de trabalho aos Técnicos de Atendimento de N2, sendo que a montagem do ambiente e a respectiva alocação física destes profissionais caberá à Contratada.
- 6.3.6.4** Para os casos de alocação física nas dependências da Contratada, esta poderá ocorrer também nas cidades sedes ou, ainda, em outra cidade da respectiva região, cuja presença física já seja oferecida pela Contratada. Igualmente, será de responsabilidade da Contratada a montagem e a manutenção deste ambiente, bem como o fornecimento dos equipamentos necessários como computadores, telefones etc.

**6.3.7.** Em relação ao Ambiente Físico para a prestação dos serviços relacionados aos Grupos de Gerenciamento, que será localizado na regional de Porto Alegre, no Tribunal de Justiça<sup>10</sup>, a Contratante fornecerá a estação de trabalho, enquanto a Contratada fornecerá o mobiliário, em conformidade com a norma regulamentadora NR-17. A montagem será de responsabilidade da Contratada.

**6.3.8.** Todos os materiais necessários para a conexão lógica das estações de trabalho, tais como patch cords, conectores RJ45 e ferramentas serão de responsabilidade da Contratada.

#### **6.4. Localidades e horários de atendimento**

**6.4.1.** As localidades para a prestação dos serviços estão descritas no Anexo I deste CET e estão relacionadas a cada Grupo de Serviço, conforme apresentado na Tabela 3 abaixo.

**6.4.2.** Os serviços de Suporte ao Usuário da presente contratação deverão ser prestados pela Contratada na modalidade 24x7, nas 24 (vinte e quatro) horas do dia e nos 7 (sete) dias da semana, incluindo sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

**6.4.3.** As disponibilidades dos Serviços deverão compreender os horários de atendimentos, que serão organizados e cumpridos em faixas distintas, a saber: horário administrativo, horário estendido, horário de plantão e horários de eventos, conforme descrito abaixo:

**6.4.3.1** O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 9h às 19h.

**6.4.3.2** O Horário Estendido será compreendido, nos dias úteis, das 8h às 22h.

**6.4.3.3** O Horário de Plantão será compreendido, nos dias úteis, das 22h às 8h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos, feriados e pontos facultativos, até o próximo dia útil às 8h.

**6.4.3.4** O horário dos eventos não está restrito a um horário pré-determinado. Em vez disso, refere-se ao atendimento presencial N2, agendado com antecedência para instalar e testar os equipamentos de TI, além de acompanhar o evento pelo Grupo 4.

**6.4.3.5** Durante o Horário de Plantão, o Serviço de Nível 1 será atendido pelo **G3** – Grupo de serviços de Apoio, que atenderá todos os Serviços de Suporte ao Usuário da Contratante, sendo que o N2 deste mesmo Grupo ficará de sobreaviso para atender exclusivamente ao Público Interno da Regional Porto Alegre.

---

<sup>10</sup> A localização preferencial para prestação dos serviços de Gerenciamento é prioritariamente designada para o TJRS em Porto Alegre, junto com a Central de Serviços. No entanto, em casos de necessidade da Contratante, a localização pode ser alterada para a outra sede desta regional.

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Disponibilidade do serviço	Localidade da prestação do Serviço	
G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao 1º Grau Regional – Porto Alegre.	Horário Estendido	Regional Porto Alegre	
	<b>Suporte ao Usuário</b> - Atendimento N2 ao 1º Grau Regional – Porto Alegre.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	Horário administrativo	Nas 16 Regionais do Interior	
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.	Horário administrativo	Regional Porto Alegre	
G2 - Grupo de Serviços do 2º Grau	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	Horário Estendido	Regional Porto Alegre	
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 a Sessões.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 a Sessões.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao Público Interno de 2º Grau.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 ao Público Interno de 2º Grau.			
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau	Horário administrativo	Regional Porto Alegre	
G3 – Grupo de serviços de Apoio	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau.	Horário de Plantão	Regional Porto Alegre	
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao Público Externo.	Horário administrativo		Regional Porto Alegre
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 para controle das garantias on-site.			
	<b>Conectividade e Comunicação</b> – Atendimento de conectividade de rede interna.			
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.			

<b>Grupo de Serviço</b>	<b>Categoria / Abrangência Técnica do Grupo</b>	<b>Disponibilidade do serviço</b>	<b>Localidade da prestação do Serviço</b>
<b>G4</b> – Grupo de Eventos	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> – sob demanda aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.	Antes e durante o evento	No local do evento
<b>G5</b> – ITSM	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Análise e administração da solução de ITSM.	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G6</b> – Requisições	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de requisição de serviço.	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G7</b> – Incidentes	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de incidentes	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G8</b> – Problemas	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Problemas	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G9</b> – Ativos	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G10</b> – Mudanças	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G11</b> – Disponibilidade e	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G12</b> – Conhecimento	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento do Conhecimento.	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G13</b> – Catálogo de Serviço	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática Gerenciamento do Catálogo de Serviços	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G14</b> – Qualidade	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Gerenciamento da Qualidade do Serviço	Horário administrativo	Regional Porto Alegre
<b>G15</b> – Inteligência	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Gerenciamento de Inteligência de Negócios.	Horário administrativo	Regional Porto Alegre

**Tabela 3** – Localidades, disponibilidade e senioridade dos Serviços

## **7. PLANO DE MOBILIZAÇÃO E DESMOBILIZAÇÃO**

### **7.1. Plano de Mobilização**

- 7.1.1.** O profissional a ser definido pela Contratada para atuar como Preposto da empresa deverá comparecer à reunião inicial para alinhamento de expectativas e planejamento da mobilização. A reunião será realizada no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados a partir da indicação do preposto pela Contratada, conforme disposto no item 12.
- 7.1.2.** Nesta reunião de alinhamento, o profissional do item anterior será apresentado aos Gestores e fiscais do Contrato do TJRS, quando serão definidas e encaminhadas as diretrizes operacionais

gerais para a implantação gradual dos serviços a serem desenvolvidos pela Contratada, destacando em especial os seguintes temas:

- 7.1.2.1** As providências previstas para fins de adequação da empresa Contratada ao ambiente da Contratante.
- 7.1.2.2** O cronograma de execução das providências previstas para adequação do ambiente da Contratante deve conter, por exemplo: a quantidade de profissionais para o correto dimensionamento da ocupação de espaço físico pela Contratada, alocação de equipamentos da Contratante, concessão de perfis de acesso a serviços da Contratante, etc.).
- 7.1.2.3** A apresentação da lista dos profissionais com as comprovações das qualificações técnicas (formação e experiência).
- 7.1.3.** As Ordens de Serviços para os Grupos de Serviços serão demandadas à Contratada de forma gradual, após a reunião de alinhamento.
- 7.1.4.** Todos os Grupos entrarão em operação até o início do terceiro mês de execução dos serviços.
- 7.1.5.** Os Grupos de Serviço de Suporte ao Usuário entrarão em operação assumindo aproximadamente 25% (vinte e cinco por cento) da volumetria total de atendimentos base deste CET no início do primeiro mês, passando a 50% (cinquenta por cento) do total da volumetria no início do segundo mês e por fim, assumindo 100% (cem por cento) da volumetria de atendimentos no início do terceiro mês da contratação, conforme tabela 4 abaixo e apresentado no Plano de Mobilização (Anexo X deste CET).

- 7.1.6.** Sequência com que os grupos de serviços entrarão em atividade:

<b>Período</b>	<b>Grupos que assumirão os serviços</b>	<b>No acumulado</b>
<b>Início do 1º mês</b>	G3, G4, G5, G12 e G15	G3, G4, G5, G12 e G15
<b>Início do 2º mês</b>	G2, G6 ao G11	G2, G3, G4, G5, G6, G7, G8, G9, G10, G11, G12 e G15
<b>Início do 3º mês</b>	G1, G13 e G14	G1 a G15

**Tabela 4** – Sequência em os Grupos entrarão em atividade

- 7.1.7.** O primeiro mês de prestação de serviço de cada um dos Grupos corresponde à primeira Ordem de Serviço solicitada, iniciando, preferencialmente, no primeiro dia do mês de apuração. Este período destina-se às adaptações dos grupos ao ambiente de trabalho e aos ajustes do Acordo de Nível de Serviço (ANS). Nesse período, os fatores de desconto previstos no item 9 deste CET não serão aplicados.
- 7.1.8.** No período de Adaptação, 1 (um) mês, é oportunizada à empresa a realização dos ajustes necessários ao cumprimento e atingimento de todas as metas e indicadores de serviço descritos neste documento, conforme item 9 deste CET.
- 7.1.9.** Com a abertura da segunda Ordem de Serviço para o mesmo grupo, o Acordo de Nível de Serviço (ANS) será cobrado em 50% das metas estipuladas para os níveis de serviço previstos no item 9 deste CET.
- 7.1.10.** Após a abertura da terceira Ordem de Serviço para um mesmo grupo de serviços, o Acordo de Nível de Serviço (ANS) será cobrado integralmente conforme previsto no item 9 deste CET.

- 7.1.11.** A sequência apresentada está sujeita a alterações, caso a Contratante necessite realizar ajustes ou modificações.
- 7.1.12.** A Contratada fará jus ao pagamento fixo integral dos serviços referentes as Ordem de Serviços demandadas e não ao total do contrato. Esta escala é desejável para que seja possível a realização da transferência das categorias de serviços prestados pela atual fornecedora à próxima empresa Contratada, com a maior antecedência possível.
- 7.1.13.** Ao final dos 3 meses a Contratada deverá dispor de profissionais qualificados, nas quantidades mínimas apresentadas no Anexo III - A deste CET para todos os Grupos de Serviço e assumir todos os serviços previstos neste CET.
- 7.1.14.** Durante todo este período de mobilização, o preposto ficará encarregado de acompanhar os Serviços de Suporte ao Usuário até finalização de todas as atividades envolvidas. Estes profissionais deverão manter todos os envolvidos comunicados, realizar as reuniões de acompanhamento e trabalhar orientado pelas melhores práticas descritas no PMBOK e recomendações do PMI (Project Management Institute).
- 7.1.15.** Encerrado esse Período de Adaptação, a Contratada deverá apresentar uma carta de apresentação, juntamente com todos os documentos comprobatórios da formação e senioridade exigida na qualificação dos profissionais que atuarão nos primeiros Grupos de Serviço, seguindo de forma gradual e antecipadamente ao início da atividade pelo Plano de Mobilização para os demais profissionais dos Grupos subsequentes.
- 7.1.16.** Os certificados dos cursos de aperfeiçoamento devem ser a apresentados em até 90 (noventa) dias após o profissional começar a atuar no respectivo Grupo de Serviço.
- 7.1.17.** Os Certificados de Formação e Aperfeiçoamento devem conter os dados pessoais dos profissionais, assim como informações sobre sua habilitação e qualificação técnica, de acordo com as exigências dispostas no Anexo IV deste Caderno de Especificações Técnicas.
- 7.1.18.** Quando da apresentação dos documentos comprobatórios de qualificação técnica e profissional, a Contratada deverá observar rigorosamente as exigências do Anexo IV. Caso a documentação não atenda a algum dos itens de qualificação exigidos dos profissionais, a Contratada deverá substituí-lo imediatamente e apresentar a documentação de um novo que atenda a todas as exigências.
- 7.1.19.** Todos os documentos para comprovação de formação, capacitação e experiência profissional deverão ser apresentados em cópias digitalizadas. Caso necessário, a Contratante poderá, a fim de dirimir quaisquer dúvidas, solicitar vistas aos documentos originais, bem como poderá realizar diligências aos órgãos emissores de cada certidão ou documento.
- 7.1.20.** Quaisquer alterações na composição de pessoal dos Grupos de Serviço envolvidos nesta contratação, promovidas pela Contratada, deverão ser comunicadas ao TJRS até 1 (um) dia útil após ocorrerem, a fim de que sejam registradas pela Gestão e Fiscalização do contrato em controles próprios.
- 7.1.21.** Todas as despesas de transporte, hospedagem e alimentação de profissionais da Contratada, tanto nos períodos de adaptação como no decorrer do contrato, serão de sua exclusiva responsabilidade, não cabendo qualquer ônus a Contratante.
- 7.1.22.** Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a Contratada deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo Preposto da Contratada, de forma que a

Contratante possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TIC.

- 7.1.23. As equipes devem conter o número mínimo de profissionais especificado no Anexo III - A deste CET para atender às demandas conforme os Níveis de Serviço estabelecidos. Destaca-se que a responsabilidade pela formação da equipe de profissionais é exclusiva da Contratada.
- 7.1.24. Será da Contratada, ainda, qualquer responsabilidade pelo cumprimento de toda a legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências da Contratante.
- 7.1.25. As etapas de mobilização poderão ser alteradas a critério da Contratante, desde que sejam respeitadas as disposições contratuais em vigor com a empresa que terminará o contrato e a nova contratação.

## **7.2. Plano de Desmobilização**

- 7.2.1. Os últimos 90 (noventa) dias desta contratação serão denominados de Período de Desmobilização. O objetivo é o de possibilitar a transferência dos atuais serviços ao próximo prestador dos serviços de natureza continuada.
- 7.2.2. Neste Período de Desmobilização, a cada um dos 90 (noventa) últimos dias, as Ordens de Serviço serão reduzidas com o proporcional faturamento mensal da empresa Contratada, a fim de que possibilite ao próximo fornecedor as condições necessárias para o início das atividades e incorporação dos atuais serviços prestados.
- 7.2.3. As Ordens de Serviços serão demandas para atender 75% (setenta e cinco por cento) da volumetria que serviu de base para este CET no início do antepenúltimo mês da contratação, 50% (cinquenta por cento) no início do penúltimo mês e, por fim, em 25% (vinte e cinco por cento) no início do último mês da contratação.
- 7.2.4. Durante o Período de Desmobilização, os indicadores de serviço das Ordens de Serviço serão cobrados em sua completude, em todo o período de desmobilização, conforme Acordos de Nível de Serviço (ANS).
- 7.2.5. A atividade transição contratual e encerramento do contrato incluem, entre outras, a transferência final de conhecimentos sobre os serviços executados, soluções entregues e o respectivo desprovisionamento de usuários, com a revogação de perfis de acesso e eliminação de caixas postais.

## **8. VOLUMETRIA**

### **8.1. Volumetria dos chamados de atendimento**

- 8.1.1. Neste item, pretende-se ilustrar à Contratada, de maneira global, o volume de atendimentos aos usuários de TIC existentes no cenário atual da Contratante. Esta ilustração, por sua vez, será demonstrada por Grupos de Serviço e abrange todos os Serviços de Suporte ao Usuário.
- 8.1.2. Os dados apresentados de volumetria consideram, como critério temporal, a periodicidade de **12 (doze)** meses.

- 8.1.3.** Cabe ressaltar que, no decorrer do período do contrato a ser estabelecido, estes padrões ilustrados nos indicadores não poderão ser garantidos, devido a novas demandas ou alterações que, porventura, poderão surgir no decorrer do período da contratação. Logo, tais indicadores possuem caráter meramente ilustrativo, visando facilitar o entendimento da Contratada no dimensionamento dos profissionais para prestar os serviços dentro do acordo de nível serviço.
- 8.1.4.** A Tabela 5 a seguir demonstra o Volume de chamados anuais para cada um dos grupos e categorias de atendimento, bem como as Regionais e Cidades de atendimento.
- 8.1.5.** A volumetria total, contemplando todas as formas de contato, como: e-mail, site, formulário, conforme dados levantados pelo atual de Gestão de ITSM é de 17.235 contatos por mês, sendo que a Contratada deverá manter os Níveis de Serviço contemplando uma ampliação em até 20% desse total.

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Volumetria média anual de atendimentos	Regionais	Cidades	
<b>G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau</b>	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao 1º Grau - Regional Porto Alegre.	<b>21.722</b>	Porto Alegre	Porto Alegre	
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> ao 1º Grau - Regional Porto Alegre.	<b>7.579</b>			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	<b>55.168</b>	Alegrete	<b>3.357</b>	Conforme Anexo I do CET - Localidades da Contratante
			Bagé	<b>1.966</b>	
			Caxias do Sul	<b>5.626</b>	
			Erechim	<b>1.865</b>	
			Ijuí	<b>3.090</b>	
			Lajeado	<b>2.450</b>	
			Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí	<b>5.793</b>	
			Metropolitana – Rio dos Sinos	<b>6.321</b>	
			Metropolitana Vale do Paranhana/Caí	<b>2.170</b>	
			Osório	<b>3.111</b>	
			Palmeira das Missões	<b>2.591</b>	
			Passo Fundo	<b>4.240</b>	
			Pelotas	<b>4.925</b>	
Santa Cruz do Sul	<b>2.878</b>				
Santa Maria	<b>2.539</b>				
Santa Rosa	<b>2.246</b>				
<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	<b>6.033</b>	Alegrete	<b>410</b>	Conforme Anexo I do CET - Localidades da Contratante	
		Bagé	<b>221</b>		
		Caxias do Sul	<b>527</b>		
		Erechim	<b>192</b>		
		Ijuí	<b>382</b>		
		Lajeado	<b>255</b>		
		Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí	<b>617</b>		
		Metropolitana – Rio dos Sinos	<b>643</b>		
		Metropolitana Vale do Paranhana/Caí	<b>206</b>		
		Osório	<b>300</b>		
		Palmeira das Missões	<b>301</b>		
		Passo Fundo	<b>604</b>		
		Pelotas	<b>494</b>		
Santa Cruz do Sul	<b>300</b>				

			Santa Maria	302
			Santa Rosa	279
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.		<b>Total G1 = 90.502</b>	
<b>G2 – Grupo de Serviços do 2º Grau</b>	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	<b>16.725</b>	Porto Alegre	Porto Alegre
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	<b>4.119</b>		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> a Sessões de Julgamento.	<b>3.589</b>		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> a Sessões de Julgamento.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Interno de 2º Grau.	<b>35.322</b>		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> ao Público Interno de 2º Grau.	<b>6.526</b>		
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau.			
<b>G3 – Grupo de serviços de Apoio</b>	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> - <u>plantão</u> 1º Grau e 2º Grau.	<b>2.526</b>	Porto Alegre	Porto Alegre
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> - <u>plantão</u> 1º Grau e 2º Grau.			
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 1 - <b>N1</b> ao Público Externo.	<b>36.503</b>		
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento ao serviço de controle das garantias on-site.	<b>9.537</b>		
	<b>Conectividade e Comunicação</b> – Atendimento a conectividade de rede interna.	<b>703</b>	Todas as Regionais	Conforme Anexo I do CET - Localidades da Contratante
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.		<b>Total G3 = 49.269</b>	
<b>G4 – Grupo de Eventos</b>	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento nível 2 - <b>N2</b> – <u>sob demanda</u> aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.	<b>40</b>	Todas as Regionais	Conforme Anexo I do CET - Localidades da Contratante
<b>G5 – ITSM</b>	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Análise e administração da solução de ITSM.	<b>760</b>	Porto Alegre	Porto Alegre
<b>Volumetria Total de atendimentos anual dos grupos G1 ao G5</b>				<b>236.822</b>

Tabela 5 – Volumetria média anual dos contatos

8.1.6. Dando sequência na apresentação da volumetria, é apresentada, a seguir, na figura 01, a distribuição em porcentual dos atendimentos demandados à Central de Atendimento ao longo do dia, incluindo o horário de atendimento estendido.

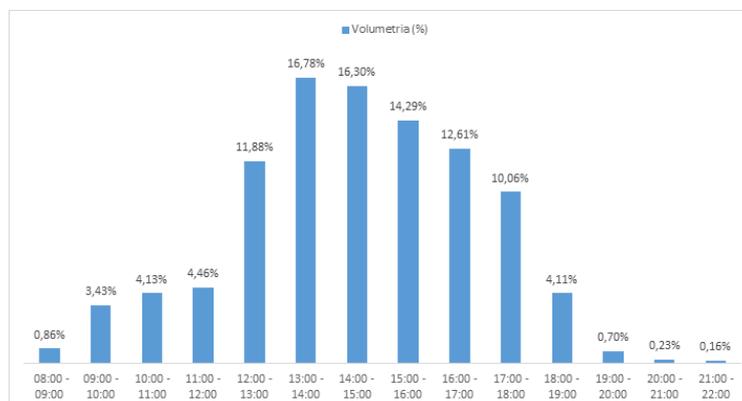


Figura 01– Volumetria em % dos atendimentos diários da Central de Atendimento de 01/11/2022 até 30/11/2023

8.1.7. Por fim, a Tabela 6 apresenta a volumetria anual por canais de acionamento dos grupos de serviços de atendidos demandados exclusivamente pelos usuários, correspondendo a 44% dos acionamentos pelo telefone; 35% pelo Smart Portal e 21% por e-mail.

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Volumetria média anual	Volumetria média anual de tickets por telefone	Volumetria média anual de tickets por Smart Portal	Volumetria média anual de tickets por E-mail
G1 – 1º Grau	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.	<b>21.722</b>	<b>39.821</b>	<b>31.676</b>	<b>19.005</b>
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2</b> ao 1º Grau Regional – Porto Alegre.	<b>7.579</b>			
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	<b>55.168</b>			
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	<b>6.033</b>			
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.	<b>Total G1 = 90.502</b>			
G2- 2º Grau	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	<b>16.725</b>	<b>29.164</b>	<b>23.198</b>	<b>13.919</b>
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	<b>4.119</b>			
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> a Sessões. *	<b>3.589</b>			

	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 a Sessões. *</b>				
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Interno de 2º Grau.</b>	<b>35.322</b>			
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao Público Interno de 2º Grau.</b>	<b>6.526</b>			
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau</b>	<b>Total G2 = 66.281</b>			
G3 - Apoio	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau.</b>	<b>2.526</b>	<b>21.678</b>	<b>17.244</b>	<b>10.346</b>
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau.</b>				
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Externo.</b>	<b>36.503</b>			
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 para controle das garantias on-site.</b>	<b>9.537</b>			
	<b>Conectividade e Comunicação – Atendimento de conectividade de rede interna.</b>	<b>703</b>			
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.</b>	<b>Total G3 = 49.269</b>			
<b>Volumetria total anual dos grupos G1 ao G3</b>					<b>206.052</b>

**Tabela 6 – Volumetria média anual por canais de acionamentos**

## **9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

### **9.1. Acordos de nível de serviço**

- 9.1.1.** Em sequência à volumetria, são apresentados nesse capítulo os níveis mínimos de serviço exigidos nessa contratação, trata-se dos critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Contratante e a Contratada com a finalidade de aferir e avaliar os indicadores definidos como base para entrega dos serviços contratados.
- 9.1.2.** No caso de não atendimento dos níveis mínimos aceitáveis, além da possibilidade de rejeição da respectiva Ordem de Serviço e aplicação de descontos (ou redutores) previstos para o indicador descumprido, poderão ser aplicadas as sanções administrativas, como advertências, multa e, para os casos contínuos de reincidência, com a inexecução parcial ou total do objeto, a rescisão do contrato e demais penalidades cabíveis.
- 9.1.3.** Os níveis de serviço serão medidos por indicadores onde serão estabelecidas metas para o alcance de um melhor atendimento para os prazos estabelecidos.
- 9.1.4.** O nível de serviço a seguir tratará do atendimento dos Serviços de Suporte ao Usuário relacionados a incidentes e requisições em acordo com os prazos estabelecidos, e também conforme às definições das prioridades a seguir definidas.

9.1.5. Os incidentes registrados na operação de serviços da DITIC do TJRS serão priorizados com base na relação entre o **impacto** nos serviços de negócio e a **urgência** com a qual precisarão ser resolvidos.

9.1.6. O **impacto** de um incidente é classificado em 4 graus, conforme a seguinte relação:

Grau de Impacto	Quando usar	Exemplo
Crítico (1)	Indisponibilidade de serviços / ativos / itens de configuração críticos, ocasionando indisponibilidade de processos de negócio vitais, podendo causar inclusive prejuízos financeiros e de imagem (incidentes desta natureza em geral afetam todos ou a maioria das áreas de negócio). Relacionado aos Serviços Judiciais, sistemas centralizados, banco de dados das comarcas ou centralizados, atendimento de sessões ou audiências (inclusive gravação), conectividade interna e externa da comarca, servidores, quedas de links de comunicação ou que afetem uma UO (ou a comarca) inteira.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Queda de servidor ou link de comarca.</li> <li>• Indisponibilidade dos principais sistemas Judiciais como Themis.</li> <li>• Falhas em equipamentos DRS ou funcionamento da sessão ou audiência.</li> <li>• Indisponibilidade dos Sistemas processuais.</li> </ul>
Alto (2)	Impacto severo na operação de negócio (referente às ocorrências de erros), ocasionando indisponibilidade de processos de negócio que afetam um Departamento, Vara ou Gabinete, onde o usuário ou pequeno grupo está parado e sem solução de contorno disponível.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema em um switch setorial.</li> <li>• Falha em computadores de gabinetes.</li> <li>• Indisponibilidade de sistemas secundários.</li> </ul>
Médio (3)	Impacto médio na operação de negócio, prejudicando a operação, entretanto sem causar indisponibilidade total de processos de negócio. Em geral, nos incidentes desta natureza, grupos de usuários de departamentos diferentes são afetados. O usuário está parcialmente afetado, mas consegue realizar outras atividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erro em aplicativos.</li> <li>• Impressora com problema no ADF.</li> </ul>
Baixo (4)	Impacto baixo a operação de negócio do cliente, na forma de erros de operação, que tornam o trabalho mais lento ou ineficiente. Em geral, nos incidentes desta natureza, apenas um usuário do mesmo departamento é afetado (há solução de contorno).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador lento.</li> <li>• Telefone com ruído.</li> </ul>

Tabela 7 – Classificação de impacto de incidentes

9.1.7. A **urgência** de um incidente será classificada em 4 graus (com base no grau de ociosidade forçada que o usuário está experimentando em função da ocorrência do incidente). É baseada também em qual usuário está impactado, se normal ou usuário crítico.

Grau da Urgência	Quando usar
Muito Alta (1)	De forma generalizada, os usuários afetados não conseguem realizar outras atividades e não há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item
Alta (2)	Apenas alguns usuários afetados não conseguem realizar outras atividades E não há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item, ou usuário é crítico
Média (3)	O(s) usuário(s) afetado(s) consegue(m) realizar outras atividades ou há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item (urgência default)
Baixa (4)	O(s) usuário(s) afetado(s) consegue(m) realizar outras atividades E há alternativas imediatas de recuperação do serviço ou item

Tabela 8 – Classificação de urgência de incidentes

9.1.8. A matriz para o cálculo da prioridade dos incidentes está ilustrada na tabela 9 abaixo:

		URGÊNCIA			
		1 – Muito Alta	2 – Alta	3 – Média	4 – Baixa
IMPACTO	1 - Crítico	1	2	2	3
	2 – Alto	2	2	3	3
	3 – Médio	2	3	3	4
	4 – Baixo	3	3	4	5

Tabela 9 – Matriz de prioridade de incidentes

9.1.9. A Contratada **não poderá** alterar o impacto e a urgência dos incidentes, bem como sua prioridade.

9.1.10. Quanto às requisições de serviço serão priorizadas também com base na relação entre o impacto que sua não execução gera nos serviços de negócio e a urgência com a qual precisarão ser executadas.

9.1.11. O impacto de uma requisição de serviço será classificado também em 4 (quatro) graus, conforme a seguinte relação:

Grau de Impacto	Quando usar	Exemplo
Crítico (1)	Não executá-la certamente prejudicará serviços / ativos / itens de configuração críticos, com impacto severo em processos de negócio <u>vitais</u> , podendo causar inclusive prejuízos financeiros e de imagem (requisições de serviço desta natureza em geral afetam todos ou a maioria das áreas de negócio). Relacionado aos Serviços Judiciais, sistemas centralizados, banco de dados das comarcas ou centralizados, atendimento de sessões ou audiências (inclusive gravação), conectividade interna e externa da comarca, servidores, <i>links</i> de comunicação ou itens que afetem uma UO (ou comarca) inteira.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitação de instalação da infraestrutura para viabilizar audiências / sessões no plenário.</li> <li>A atualização de funcionalidades do serviço de Gravação de Audiências.</li> </ul>
Alto (2)	Impacto severo na operação de negócio do cliente (referente à não execução da requisição de serviço), ocasionando indisponibilidade de processos de negócio que afetam um Departamento, Vara ou Gabinete, onde o usuário ou pequeno grupo está parado e sem solução de contorno disponível.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A configuração de funcionalidades relacionada ao acesso ao serviço de peticionamento.</li> <li>O esclarecimento de uma dúvida relacionada à publicação de decisões de processos.</li> </ul>
Médio (3)	Impacto médio na operação de negócio, prejudicando a operação, entretanto sem causar indisponibilidade total de processos de negócio. Em geral, nas requisições desta natureza, grupos de usuários de departamentos diferentes são afetados. O usuário está parcialmente afetado, mas consegue realizar outras atividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitação de permissionamento de acesso a aplicações específicas.</li> </ul>
Baixo (4)	Impacto baixo na operação de negócio, na forma de erros de operação, que tornam o trabalho mais lento ou ineficiente. Em geral, nas requisições desta natureza, apenas um usuário do mesmo departamento é afetado (há solução de contorno).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esclarecimento de dúvidas de sistemas secundários.</li> <li>Desinstalação de um sistema.</li> </ul>

Tabela 10 – Classificação de impacto de requisição

9.1.12. A urgência de uma requisição será classificada em 4 graus (com base no grau de ociosidade forçada que o usuário está experimentando em função da necessidade do serviço (esta condição

poderá influenciar o nível de atenção gerencial que será dedicado para executar a requisição de serviço):

Grau da Urgência	Quando usar
<b>Muito Alta (1)</b>	O usuário solicitante não consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada;
<b>Alta (2)</b>	O usuário solicitante não consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, e necessita que seja concluída a curto prazo;
<b>Média (3)</b>	O usuário solicitante consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, mas necessita que seja concluída a curto prazo
<b>Baixa (4)</b>	O usuário solicitante consegue realizar outras atividades sem que a requisição de serviço seja executada, e necessita que seja concluída a médio prazo

Tabela 11 – Classificação de impacto de requisição

9.1.13. A matriz de cálculo da prioridade está ilustrada na tabela abaixo:

		URGÊNCIA			
		1 – Muito Alta	2 – Alta	3 – Média	4 – Baixa
IMPACTO	1 - Crítico	1	2	2	3
	2 – Alto	2	2	3	3
	3 – Médio	2	3	3	4
	4 – Baixo	3	3	4	5

Tabela 12 – Matriz de prioridade de requisições

9.1.14. A Contratada não poderá alterar o impacto e a urgência das requisições, bem como de sua prioridade.

9.1.15. A Tabela 13, a seguir, apresenta **os Níveis de Serviço** (Tempos de OLAs) para resolução de cada Incidente e Requisição, conforme as prioridades apresentadas, e para cada Grupo de Serviço. Os valores de tempo são apresentados em horas úteis para a conclusão do atendimento, incluindo os níveis 1 e 2 e excluindo o nível 3, o qual será fornecido pela Contratante.

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Regionais	Acordo de Nível Operacional (OLA - Tempo para resolução em hora(s) de cada Grupo)					
			Prioridade	1	2	3	4	5
G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.	Porto Alegre	OLA (h)	1	2	4	6	8
	<b>Suporte ao Usuário - Atendimento N2</b> ao 1º Grau Regional – Porto Alegre.							

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Regionais	Acordo de Nível Operacional (OLA - Tempo para resolução em hora(s) de cada Grupo)												
	<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.</p>	<p>Alegrete Bagé Caxias do Sul Erechim Ijuí Lajeado Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí Metropolitana – Rio dos Sinos Metropolitana Vale do Paranhana/Caí Osório Palmeira das Missões Passo Fundo Pelotas Santa Cruz do Sul Santa Maria Santa Rosa</p>	<table border="1" data-bbox="932 768 1447 871"> <tr> <td><b>Prioridade</b></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><b>OLA (h)</b></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> </table>	<b>Prioridade</b>	1	2	3	4	5	<b>OLA (h)</b>	1	2	4	6	8
<b>Prioridade</b>	1	2	3	4	5										
<b>OLA (h)</b>	1	2	4	6	8										
	<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.</p>	<p>Alegrete Bagé Caxias do Sul Erechim Ijuí Lajeado Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí Metropolitana – Rio dos Sinos Metropolitana Vale do Paranhana/Caí Osório Palmeira das Missões Passo Fundo Pelotas Santa Cruz do Sul Santa Maria Santa Rosa</p>													
	<p><b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.</p>	<p>Todas Regionais</p>													
<p><b>G2 - Grupo de Serviços do 2º Grau</b></p>	<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções. <b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.</p>	<p>Porto Alegre</p>	<table border="1" data-bbox="932 1680 1447 1783"> <tr> <td><b>Prioridade</b></td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td><b>OLA (h)</b></td> <td>0,5</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table> <p>* Os atendimentos às Audiências e Sessões de 2º Grau devem iniciar de forma presencial no prazo máximo de 5 minutos após o registro do ticket.</p>	<b>Prioridade</b>	1	2	3	4	5	<b>OLA (h)</b>	0,5	1	2	3	4
<b>Prioridade</b>	1	2	3	4	5										
<b>OLA (h)</b>	0,5	1	2	3	4										

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Regionais	Acordo de Nível Operacional (OLA - Tempo para resolução em hora(s) de cada Grupo)												
	<p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N1</b> a Sessões.</p> <p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N2</b> a Sessões.</p> <p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N1</b> ao Público Interno de 2º Grau.</p> <p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N2</b> ao Público Interno de 2º Grau.</p> <p><b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau</p>		<p>* Os atendimentos às Audiências e Sessões de 2º Grau por plataforma de comunicação deverão iniciar em 3 minutos.</p>												
<p><b>G3</b> – Grupo de serviços de Apoio</p>	<p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N1</b> - plantão 1º Grau e 2º Grau.</p> <p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N2</b> - plantão 1º Grau e 2º Grau.</p> <p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N1</b> ao Público Externo.</p> <p><b>Suporte ao Usuário –</b> Atendimento <b>N1</b> para controle das garantias on-site.</p> <p><b>Conectividade e Comunicação –</b> Atendimento de conectividade de rede interna.</p>	<p>Porto Alegre</p>	<table border="1" data-bbox="935 1379 1445 1485"> <thead> <tr> <th>Prioridade</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OLA (h)</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Prioridade	1	2	3	4	5	OLA (h)	1	2	4	6	8
Prioridade	1	2	3	4	5										
OLA (h)	1	2	4	6	8										
	<p><b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau</p>	<p>Todas as Regionais</p>													

<b>Grupo de Serviço</b>	<b>Categoria / Abrangência Técnica do Grupo</b>	<b>Regionais</b>	<b>Acordo de Nível Operacional</b> (OLA - Tempo para resolução em hora(s) de cada Grupo)												
<b>G4</b> – Grupo de Eventos	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> – sob demanda aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.	Todas as Regionais	Conforme item 9.1.18												
<b>G5</b> – ITSM	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Análise e administração da solução de ITSM.	Porto Alegre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Classe</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OLA (h)</td> <td>2h</td> <td>6h</td> <td>8h</td> <td>8h</td> <td>10d</td> </tr> </tbody> </table>	Classe	1	2	3	4	5	OLA (h)	2h	6h	8h	8h	10d
Classe	1	2	3	4	5										
OLA (h)	2h	6h	8h	8h	10d										
<b>G6</b> – Requisições	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de requisição de serviço.	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												
<b>G7</b> – Incidentes	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de incidentes	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												
<b>G8</b> – Problemas	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Problemas	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												
<b>G9</b> – Ativos	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI.	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												
<b>G10</b> – Mudanças	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												
<b>G11</b> – Disponibilidade	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Disponibilidade	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												
<b>G12</b> – Conhecimento	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento do Conhecimento.	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												
<b>G13</b> – Catálogo de Serviço	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática Gerenciamento do Catálogo de Serviços	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço												

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Regionais	Acordo de Nível Operacional (OLA - Tempo para resolução em hora(s) de cada Grupo)
G14 – Qualidade	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento da Qualidade do Serviço	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço
G15 – Inteligência	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Inteligência de Negócios.	Porto Alegre	Registrado na Ordem de Serviço

Tabela 13 – Acordo de Níveis de Serviço em OLA

9.1.16. Finalmente, a seguir, na Tabela 14 são apresentados os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) previstos para os atendimentos dos Grupos 1 ao Grupo 3. Como é possível visualizar, os acordos estão divididos em 11 (onze) indicadores, englobando os serviços oferecidos pela Contratada a Contratante e detalhados a seguir.

Indicador	Item	Benchmark Alta Performance (esperado)	Ferramenta de apuração do indicador	Sinalizador	Nível de Serviço	Impacto	Fator de Desconto
1	Backlog	Igual ou menor que 5%	Ferramenta ITSM	Verde	Igual ou menor que 5%	Esperado	0%
				Vermelho	Maior que 5%	Alto Impacto	1%
2	Incidentes Reabertos	Igual ou menor que 1% do total de Incidentes/Requisições Fechados	Ferramenta ITSM	Verde	Igual ou menor que 1%	Esperado	0%
				Vermelho	Maior que 1%	Alto Impacto	2%
3	Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço (30 s)	Igual ou maior que 95%	Telefonia	Verde	Igual ou Maior que 95%	Esperado	0%
				Vermelho	Menor que 95%	Alto Impacto	1%
4	Número de Incidentes/Requisições de Serviço Registrados	100% do número de contatos	Ferramenta ITSM, telefonia, caixa de e-mail	Verde	100% do número de contatos	Esperado	0%
				Vermelho	Menor que 100%	Alto Impacto	1%
5	Percentual de Chamados Devolvidos para o Service Desk (Repasso Incorreto)	Igual ou menor que 1%	Ferramenta ITSM	Verde	Igual ou menor que 1%	Esperado	0%
				Vermelho	Maior que 1%	Alto Impacto	1%
6	Pesquisa de Satisfação do Cliente (NPS)	NPS igual ou maior que 50	Telefonia, Ferramenta ITSM	Verde	NPS igual ou maior que 50	Esperado	0%
				Vermelho	Menor que 50	Alto Impacto	3%
7	Taxa de abandono	Igual ou menor que 3%	Telefonia	Verde	Igual ou menor que 3%	Esperado	0%
				Vermelho	Maior que 3%	Alto Impacto	2%
8	Taxa de Participação (uso da base de conhecimento)	Igual ou maior que 95%	Ferramenta ITSM	Verde	Igual ou maior que 95%	Esperado	0%
				Vermelho	Menor que 95%	Alto Impacto	1%
9	Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Elegível)	Igual ou maior que 85%	Telefonia, Ferramenta ITSM	Verde	Igual ou maior que 85%	Esperado	0%
				Vermelho	Menor que 85%	Alto Impacto	2%
10	Taxa de Resolução de Incidentes e Requisições no prazo (tabela 7)	Igual ou maior que 95%	Ferramenta ITSM	Verde	Igual ou maior que 95%	Esperado	0%
				Vermelho	Menor que 95%	Alto Impacto	2%
11	Tempo Médio de Resposta (canais assíncronos) – desconsiderar Chat	Até 15 minutos	Telefonia, Ferramenta ITSM	Verde	Até 15 minutos	Esperado	0%
				Vermelho	Mais que 15 minutos	Alto Impacto	1%

Tabela 14 – Indicadores de Nível de Serviço e fator de desconto por descumprimento do ANS do G1, G2 e G3

### 9.1.17. Descrição analítica dos indicadores:

**9.1.17.1 Backlog** - Indicador que tem por objetivo obter a relação entre a quantidade de chamados abertos violados e a quantidade de chamados abertos. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de Incidentes e Requisições abertos violados / Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) \* 100*

**9.1.17.2 Incidentes Reabertos** – Indicador que tem por objetivo extrair a relação entre o número chamados fechados no período e o número de chamados reabertos por deficiências na sua resolução. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos / Quantidade total de incidentes e requisições fechados) \* 100*

**9.1.17.3 Ligações atendidas dentro do Nível de Serviço** – Indicador que tem por objetivo mensurar as ligações de entrada atendidas pela Contratada dentro do Nível de Serviço esperado (30 seg). Identifica a agilidade de atendimento dos contatos recebidos junto à Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Somatório das ligações atendidas em até 30 segundos / Total de ligações atendidas) \* 100*

- a) Não serão contabilizadas ligações de retorno (*call back*) e também as ligações de solicitação de posicionamento de chamados.

**9.1.17.4 Número de Incidentes e Requisições de Serviço registrados** – Indicador que tem por objetivo identificar se estão sendo feitos os registros das demandas que chegam à Central, considerando a multicanalidade dos atendimentos, tais como telefone, e-mail, chat, formulários, mobile, redes sociais etc. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de contatos registrados oriundos de todos os canais de atendimento / quantidade total de contatos) \* 100*

**9.1.17.5 Percentual de chamados devolvidos para o Service Desk** (repasso incorreto) - Indicador que tem por objetivo mensurar a quantidade de chamados onde ocorreram repasses incorretos a outros grupos de atendimento ou não foram executados os procedimentos padronizados. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de chamados devolvidos / quantidade total de chamados atendidos pela Central) \* 100*

**9.1.17.6 Pesquisa de Satisfação do Cliente** – Este indicador tem por objetivo medir o Grau de Satisfação dos usuários atendidos pela Central de Serviços por meio do método Net Promoter Score (NPS). A avaliação é baseada na qualidade dos serviços prestados pelos Serviços de Suporte ao Usuário. A obtenção deste indicador se dá por meio de uma pesquisa simples, utilizando uma escala de 0 a 10, na qual os usuários são questionados sobre a probabilidade de recomendarem os serviços de Suporte ao Usuário a um colega. Os usuários são categorizados em três grupos:

Promotores (P) - aqueles que responderam 9 ou 10 e são considerados entusiastas do atendimento, propensos a recomendar aos colegas.

Neutros (N) - aqueles que responderam 7 ou 8. Eles estão satisfeitos, mas não são entusiastas.

Detratores (D) - aqueles que responderam de 0 a 6 e estão insatisfeitos. Eles são mais propensos a falar mal do atendimento.

A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*NPS = (Somatório dos promotores – somatório dos detratores / Quantidade de Respostas) \* 100*

**9.1.17.7 Taxa de Abandono** – Indicador que tem por objetivo mensurar a taxa de abandono máxima (exceto contatos dentro do Nível de Serviço – com duração abaixo de 30s) que demonstra a quantidade de tentativas de contato realizados através da Central de Atendimento. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de contatos abandonados a partir de 30 seg / Total de contatos recebidos) \* 100*

**9.1.17.8 Taxa de Participação (Gestão do Conhecimento)** – Indicador que tem por objetivo mensurar a taxa de participação de artigos registrados na Base de Conhecimento que foram utilizados na resolução de chamados. A obtenção deste indicador está descrita na fórmula abaixo:

*(Total de chamados fechados vinculados à Base de Conhecimento/ Total de chamados fechados) \* 100*

**9.1.17.9 Taxa de Resolução no Primeiro Nível (Elegíveis)** - Indicador que tem como objetivo mensurar o número de chamados resolvidos durante o primeiro contato com a Central de Atendimento, considerando a quantidade de chamados com elegibilidade em Nível 1. A obtenção deste indicador será descrita na fórmula abaixo:

*(Total de chamados elegíveis fechado no primeiro contato / total de chamados elegíveis fechado) \* 100*

**9.1.17.10 Taxa de Resolução de Incidentes e Requisições no Prazo** – Indicador que tem como objetivo mensurar o volume de incidentes e requisições resolvidos dentro do prazo estabelecido nos Acordos de Nível de Serviço da tabela 7. A obtenção deste indicador será descrita na fórmula abaixo:

*(Quantidade de incidentes e requisições resolvidos no prazo estabelecido / quantidade total de incidentes e requisições) \* 100*

**9.1.17.11 Tempo Médio de Resposta (canais assíncronos)** – desconsiderando Chat – Indicador que tem como objetivo mensurar o tempo médio para a Central de Atendimento responder aos contatos registrados através dos canais assíncronos, tais como e-mail, solicitações através da web, formulários, redes sociais, apps etc.

*(∑ tempos de espera por canal de atendimento escolhido / quantidade total por canal de atendimento escolhido)*

**9.1.18.** O Acordo de Nível de Serviço para o **Grupo 4 - Eventos (G4)**, responsável pelo atendimento N2 sob demanda aos eventos da justiça, será avaliada ao término da prestação do serviço. A avaliação será realizada medindo a satisfação do usuário no fechamento do ticket por meio de Pesquisa de Satisfação do Cliente (NPS) conforme o Item 9.1.17.6.

**9.1.19.** Os resultados serão apurados mensalmente pela ferramenta de ITSM e aplicado a fator de desconto conforme especificado abaixo:

Resultado esperado	Sinalizador	Meta	Fator de desconto no valor da Ordem de serviço
NPS igual ou maior que 50%	Verde	NPS igual ou maior que 50%	0%
	Vermelho	Menor que 50%	5%

**Tabela 15** – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G4

**9.1.20.** Os atendimentos emergenciais de Nível 2, conforme descrito no item 5.5.5.1 deste CET, para os Grupos 1 e 2 (G1 e G2), terão OLAs em horas úteis contabilizados após a abertura do chamado e a disponibilização do equipamento de TI pela Contratante para o atendimento, conforme os seguintes padrões:

**9.1.20.1** Regional de Porto Alegre: 1 hora e 30 minutos;

**9.1.20.2** Regiões metropolitanas: 2 horas e 30 minutos;

**9.1.20.3** Demais localidades: OLA contabilizada em 1 hora para cada 65 km, baseada na distância do TJ até sede do atendimento.

**9.1.21.** Os resultados serão apurados mensalmente pela ferramenta de ITSM e aplicado a fator de desconto conforme especificado abaixo:

Resultado esperado	Sinalizador	Meta	Fator de desconto no valor da Ordem de serviço
100% dos atendimentos dentro do prazo	Verde	100% dos atendimentos no prazo	0%
	Vermelho	Menor que 100%	1%

**Tabela 16** – Fator de desconto por descumprimento do ANS dos atendimentos emergenciais

**9.1.22. Acordos de Nível de Serviço específicos dos Grupos 5 ao 15 – Grupos de Gerenciamento.**

**9.1.23.** Os grupos 5 ao 15 são provedores de serviços de gestão relativos ao planejamento, implementações, ajustes de operações, monitorias, análise de criticidade, dentre demais atribuições das normas ISO/IEC 20000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library 4), para manter e melhorar um Sistema de Gestão de Serviços.

**9.1.24.** Os serviços de planejamento, desenho, transição, entrega, melhoria e sustentação deverão cumprir os Acordos de Nível de Serviço requisitados em cada Ordem de Serviço.

**9.1.25. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 5 - ITSM**

**9.1.26.** Os Acordos de Níveis de Serviços de melhorias e soluções já implementados e sustentados pela Gestão de Serviço, que apresentarem problemas, serão categorizados por classes de criticidades, conforme segue:

Classe	Criticidade	Descrição	Solução Definitiva
1	Alta	O problema causa perda ou paralisação total dos serviços e/ou sistemas. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.	2 horas corridas
2	Média	O problema causa uma grave perda da funcionalidade de serviços e sistemas. Não existe nenhuma alternativa aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito.	6 horas corridas
3	Baixa	O problema causa perda menor da funcionalidade de serviços e sistemas. O impacto constitui uma inconveniência que exige uma alternativa para restaurar a funcionalidade.	8 horas corridas
4	Requisições	Não é caracterizado como problema, a demanda a ser atendida é relativa a requisições e/ou dúvidas. O impacto constitui uma inconveniência até o esclarecimento da dúvida ou atendimento da requisição.	8 horas úteis
5	Melhorias	Consiste em atendimentos onde são solicitadas novas funcionalidades.	10 dias úteis

**Tabela 17** – Prazos de atendimentos dos incidentes dos serviços do G5

**9.1.27.** A Contratada deverá atender, como meta, 90% dos projetos e chamados de suporte técnico dos Serviços de Gestão de TI, dentro dos prazos exigidos no item anterior. O não atendimento do nível de serviço acordado implicará em glosa no pagamento mensal do Grupo de Serviço relativo ao projeto, problema ou requisição, conforme abaixo:

Resultado esperado	Sinalizador	Nível de Serviço	Fator de desconto no valor da Ordem de serviço
90% de atendimento no prazo	Verde	Atendimentos no prazo => 90%	0%
	Vermelho	Menor que 90%	5%

**Tabela 18**– Fator de desconto por descumprimento do ANS do G5

**9.1.28. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 6 (Prática de Gerenciamento de requisição de serviço).**

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Requisição.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada requisição de serviço, em conformidade com o processo implantado, revisado ou atualizado de Cumprimento de Requisição, elaborando plano de ação de melhoria nos fluxos de atendimentos que envolvam o processo.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	
Realização das cerimônias de acompanhamento do Comitê de Requisições.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	

**Tabela 19** – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G6

**9.1.29. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 7 (Prática de gerenciamento de incidentes)**

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Incidentes.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada incidente, em conformidade com o processo implantado, revisado ou atualizado de Gestão de Incidentes, elaborando plano de ação de melhoria nos fluxos de atendimentos que envolvam o processo.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	
Realização das cerimônias de acompanhamento do Comitê de Incidentes.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade.	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade.	

**Tabela 20**– Fator de desconto por descumprimento do ANS do G7

**9.1.30. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 8 (Prática de Gerenciamento de Problemas)**

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Problemas.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada Problema, em conformidade com o processo implantado, revisado ou atualizado, qualificando os Problemas abertos	Até 04 horas úteis - 100 % das vezes	2,5 % do valor da OS por não conformidade.	
Realização das cerimônias de acompanhamento do Comitê de Problemas.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	
Reunir-se com as equipes da contratante quanto aos Problemas sob responsabilidade de cada área, solicitando e registrando o plano de ação para cada problema em andamento	100% das vezes, para cada problema registrado no mês	1% do valor da OS para cada plano ausente	
Realizar reunião com a Diretoria da contratada para apresentação do relatório de Problemas, contendo quantidade de problemas, lista dos planos de ação traçados, registro dos impedimentos, seus motivos e Indicadores Chaves de Desempenho do processo, entre outros dados estabelecidos previamente	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS	

**Tabela 21** – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G8

### 9.1.31. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 9 (Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI)

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Responder solicitações relacionadas a configuração e ativos sempre que solicitado.	4 horas a partir do recebimento do ticket	0,5 % do valor da OS por não conformidade	
Realizar avaliações regulares de risco para ativos críticos, sugerindo medidas preventivas para a equipe responsável pelo ativo.	Mensalmente	0,5 % do valor da OS por não conformidade	
Manter atualizado o controle de ativos de serviço, bem como dos itens de configuração do ambiente da Contratante.	95% atualizado	5 % do valor da OS por não conformidade	
Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	5 % do valor da OS por não conformidade.	

Tabela 22 – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G9

### 9.1.32. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 10 (Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança)

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Mudanças.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Realizar a qualificação de cada Requisição de Mudança (RDM) registrada na ferramenta conforme os procedimentos de trabalho estabelecidos pela contratante.	Em horas conforme especificado no Processo - 100% das RDMs.	5 % do valor da OS por não conformidade.	
Realizar a revisão pós-implementação e fechamento das RDMS atualizando suas execuções e status de finalização, efetuando a classificação de encerramento conforme procedimentos de trabalho do contratante.	Em dias após a execução da RDM conforme especificado no Processo - 100% das RDMs.	2 % do valor da OS por não conformidade.	
Efetuar a gestão e monitoramento das RDMS atualizando suas execuções e realizando as correções e comunicações necessárias junto às equipes envolvidas e demais interessados.	Em frequência definida no Processo - 100% das RDMS ainda não executadas.	2 % do valor da OS por não conformidade.	
Realização das cerimônias do Comitê de Mudanças, conforme procedimento de trabalho do contratante.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	2,5 % do valor da OS por não conformidade.	
Realizar reunião com a Diretoria da contratada para apresentação do relatório de Mudanças, contendo quantidade por categoria de mudança, % de sucesso e falha, indicadores chaves de desempenho do processo entre outros dados estabelecidos previamente.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	2,5 % do valor da OS.	

Tabela 23 – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G10

### 9.1.33. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 11 (Prática de Gerenciamento de Capacidade Disponibilidade)

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Realizar a comunicação aos usuários por qualquer interrupção planejada ou não planejada conforme procedimentos do contratante.	Até 10 minutos após identificação da interrupção	2 % por comunicação não realizada no mês	
Reunir-se com as equipes responsáveis para plano de ação sobre a capacidade e a disponibilidade dos sistemas de responsabilidade de cada área, conforme procedimentos do contratante para todo sistema que não alcançar o seu limite de capacidade e disponibilidade estabelecido.	Mensalmente, para cada sistema abaixo do limite de capacidade e disponibilidade estabelecido	2 % por ausência de plano de ação	

Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade.	
--	---	--	--

**Tabela 24 – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G11**

#### 9.1.34. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 12 (Prática de Gerenciamento do Conhecimento)

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Conhecimento.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida do conhecimento da DITIC conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Conhecimento.	95% do volume de conhecimento publicado ou revisado dentro do prazo de SLA de 8 horas úteis demandado no ticket, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade	
Executar análise de eficácia do conhecimento em resolver problemas e melhorar os serviços, apresentando para a fiscalização técnica os conhecimentos não relevantes para a contratante	Trimestralmente	2,5 % do valor da OS por ausência de apresentação do relatório	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	2,5 % do valor da OS por não conformidade	

**Tabela 25 – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G12**

#### 9.1.35. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 13 (Prática Gerenciamento do Catálogo de Serviços)

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Criar e atualizar o Catálogo de Serviços da contratante, incluindo a estrutura base, os atributos que descrevem os serviços, os status do ciclo de vida de serviços e os papéis e responsabilidades conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Catálogo de Serviço	100% do volume de tickets de alteração no catálogo de serviços demandado dentro do prazo de SLA de 8 horas úteis, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade	

**Tabela 26 – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G13**

#### 9.1.36. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 14 (Gerenciamento da Qualidade do Serviço)

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Relatório Gerencial de melhorias apresentados dentro do prazo acordado.	Até 5º dia útil do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços	1 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar contatos com os usuários a fim de verificar a qualidade dos atendimentos, por amostragem.	5% dos tickets de incidentes do período, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	
Realizar contatos com os usuários internos detratores a fim de verificar a qualidade dos atendimentos nos resultados da pesquisa NPS.	100% dos usuários magistrados detratores	5% contatos inferior a 100%	

Gerar e apresentar relatórios de qualidade dos atendimentos e serviços executados para a Diretoria da contratante	Mensalmente	2,5 % do valor da OS por não comparecimento ou emissão dos relatórios
---	-------------	---

**Tabela 27**– Fator de desconto por descumprimento do ANS do G14

### 9.1.37. Acordo de Nível de Serviço do Grupo 15 (Gerenciamento de Inteligência de Negócios)

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Coletar, organizar e analisar os dados dos processos ITIL implantados, revisados ou atualizados; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante.	Em dias conforme especificado na OS.	1 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Coleta, organização e análise de dados dos Indicadores de contrato da Contratada; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante.	90% do volume de tickets atendidos dentro do prazo de SLA, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS	
Criação de relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento conforme demandado pela contratante.	90% do volume de tickets atendidos dentro do prazo de SLA, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS	

**Tabela 28** – Fator de desconto por descumprimento do ANS do G15

## 9.2. Glosas e descontos por Acordo de Nível de Serviço não atendido.

- 9.2.1.** Esse capítulo tratará especificamente das glosas e descontos nos pagamentos mensais referentes a cada um dos níveis de serviço não atingidos, conforme os respectivos fatores de desconto estipulados para um dos indicadores.
- 9.2.2.** Os indicadores serão mensalmente calculados e medidos por meio da ferramenta de ITSM, software de gerência da Central Telefônica e pelos prazos estipulados em cada Ordem de Serviço.
- 9.2.3.** Esses indicadores serão destacados e classificados por cores para os Grupos 1 ao 5, como descrito a seguir, e estão associados aos fatores de desconto, conforme especificado:
- 9.2.3.1 Verde** – Acordo de Nível de Serviço plenamente atingido, não havendo fator de desconto estabelecido.
- 9.2.3.2 Vermelho** – Acordo de Nível de Serviço não atingido, havendo percentual de descontos estabelecidos nas tabelas 14, 15, 16 e 18 considerando o alto impacto ocorrido no ambiente da Contratante.
- 9.2.4.** Mensalmente o Gestor e o Preposto, em reunião a ser definida, realizarão a medida e o levantamento dos indicadores de serviço obtidos em cada Ordem de Serviço de todos os Grupos para o mês de referência.
- 9.2.5.** Nessa reunião deverá haver a medida e o consenso, por meio de fatores objetivos de medida, entre a Contratante e Contratada quanto aos resultados.
- 9.2.6.** A partir dessa reunião, com os resultados obtidos e com o fator de desconto de cada um dos indicadores apurado, será dada a Contratada a ordem para o Faturamento do referido mês, conforme os fatores de desconto já calculados e aplicados nesse mesmo faturamento.
- 9.2.7.** Para cada indicador não cumprido pela Contratada, a Contratante efetuará glosa no valor mensal do pagamento, conforme estabelecido em cada Ordem de Serviço ou já apresentada neste CET,

de acordo com o fator de desconto estabelecido. Os valores percentuais serão cumulativos e de acordo com a quantidade de índices não atingidos de cada Grupo de Serviço.

- 9.2.8.** Qualquer indicador que seja comprovadamente certificado pela gestão do contrato como tendo sofrido influência negativa de problemas que estejam fora das responsabilidades da Contratada não será sujeito ao fator de desconto e ajustes no pagamento.
- 9.2.9.** A Contratante perceberá o direito de realizar simulações de atendimento a qualquer tempo e sem prévio aviso à Contratada. Tais simulações possuirão apenas caráter avaliativo, com o intuito de aferir o atendimento destes respectivos itens.
- 9.2.10.** Será passível de sanção a constatação do ato de fraudar, manipular, descaracterizar indicadores e níveis de serviço por quaisquer subterfúgios.
- 9.2.11.** Caso a Contratada não atinja a meta em pelo menos 3 (três) indicadores no mês de referência, a contratada deverá apresentar um plano de ação com resultados satisfatórios para o próximo período de apuração (mês), contendo:
  - 9.2.11.1** A identificação dos principais fatores, com análise das causas-raiz;
  - 9.2.11.2** O desenvolvimento de ações corretivas para cada causa identificada, listando as medidas específicas que serão tomadas para resolver cada problema identificado. Por exemplo, se a falta de treinamento é um fator, a ação corretiva pode ser a realização de treinamentos adequados para a equipe;
  - 9.2.11.3** A definição de metas claras e realistas para o Grupo de Serviço alcançar o resultado satisfatório para a melhoria;
  - 9.2.11.4** O estabelecimento de responsabilidades para cada ação corretiva;
  - 9.2.11.5** A apresentação da forma de monitoramento automatizada do progresso do plano de ação, com acompanhamento do andamento das ações corretivas;
  - 9.2.11.6** O ajuste do plano de ação, se necessário. Se algum aspecto do plano não estiver funcionando conforme o esperado ou se novos problemas surgirem;
  - 9.2.11.7** Os resultados e o progresso do plano de ação do item anterior deverão ser apresentados com frequência determinada para a gestão do contrato.
- 9.2.12.** Caso o plano de ação não alcance o resultado esperado por dois meses consecutivos, a Contratada deverá apresentar um relatório detalhando os motivos pelos quais o plano de ação anterior não obteve sucesso e deverá submeter um novo plano de ação revisado para análise e aprovação da gestão do contrato.
- 9.2.13.** Caso o plano de ação não alcance o resultado esperado por três meses consecutivos ou mais, será passível a aplicação de penalidades conforme previsto no item 10 deste Caderno de Especificação Técnica.
- 9.2.14.** Para um mesmo indicador que apresentar 3 (três) apurações mensais consecutivas com sinalização vermelha, o fator de desconto será aplicado em dobro até que o indicador retorne à sinalização verde.
- 9.2.15.** Para um mesmo indicador que apresentar mais de 4 (quatro) apurações mensais consecutivas com sinalização vermelha será passível de aplicação de penalidades prevista no item 10.

## **10. PENALIDADES**

### **10.1. Penalidades de Serviços**

**10.1.1.** Em caso de ocorrência de penalidades, estas serão aplicadas concomitantemente às respectivas glosas no pagamento mensal do Grupo de Serviço.

**10.1.2.** Havendo ocorrência de apurações mensais de não atingimento do Acordo de Nível de Serviços, sinalizador vermelho ou o não atingimento do resultado esperado de qualquer grupo de serviço serão aplicadas as seguintes sanções (lei 14.133/21, art. 156).

**10.1.3.** Penalidade de Advertência de forma documentada pela Contratante à Contratada, no seguinte caso:

**10.1.3.1** No terceiro mês consecutivo em que não atingir os Acordos de Níveis de Serviço esperados (sinalizador vermelho) em 3 (três) indicadores ou mais.

**10.1.3.2** No quarto mês consecutivo que um mesmo indicador não atingir o Acordo de Nível de Serviço esperado (sinalizador vermelho).

**10.1.4.** Penalidade de Multa atribuída conforme o caso, até o limite de 10% do valor do Custo Mensal, Faturável para o respectivo Grupo de Serviço, nos seguintes casos:

a) No quarto mês consecutivo em diante que não atingir os Acordos de Níveis de Serviço esperados (sinalizador vermelho) em 3 (três) indicadores ou mais.

b) No quinto mês consecutivo em diante que o mesmo indicador do Grupo de Serviço não atingir o Acordo de Nível de Serviço esperado (sinalizador vermelho).

c) No terceiro mês consecutivo em diante que o Plano de Ação não atingiu o resultado esperado.

### **10.2. Outras penalidades**

**10.2.1.** Advertência escrita por ocorrência, por permitir a presença de empregado sem identificação ou sem o uso de uniforme nas dependências da contratante, onde há prestação de serviço.

**10.2.2.** Multa de:

**10.2.2.1** 1% (um por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do respectivo Grupo de Serviço por ocorrência na reincidência de penalidade punível com advertência do item 10.2.1 dentro de um período de 06 (seis) meses.

**10.2.2.2** 1% (um por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do Grupo de Serviço por não apresentar documentação exigida dos profissionais prevista no edital, por dia e por profissional.

**10.2.2.3** 0,1% (um décimo por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do contrato por dia que deixar de apresentar empregado preposto após o prazo estabelecido.

**10.2.2.4** 0,1% (um décimo por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do contrato por dia útil por manter empregado preposto sem qualificação para executar os serviços de sua competência, após 72 (setenta e duas) horas da solicitação formal da contratante para sua substituição.

**10.2.2.5** 2% (dois por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do respectivo Grupo de Serviço por ocorrência por não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto

para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da contratante.

- 10.2.2.6** 1% (um por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do respectivo Grupo de Serviço por ocorrência por não prover a substituição, no prazo de 72 (setenta e duas) horas após notificação da contratante, de profissional que não corresponda aos requisitos de formação, qualificação ou experiência estabelecidos.
- 10.2.2.7** 1% (um por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do Grupo de Serviço por atividade por executar atividades com perfil profissional com menor qualificação do requerido pela contratante.
- 10.2.2.8** 0,5% (meio por cento) do valor do Custo Mensal Faturável (CMF) do respectivo Grupo de Serviço, por ocorrência e por dia útil, por descumprimento do Item 11.2.55.
- 10.2.3.** As multas descritas neste item ficam limitadas a 10% do valor mensal do contrato.

## **11. OBRIGAÇÕES**

### **11.1. Do contratante**

- 11.1.1.** Acompanhar e fiscalizar toda a execução do objeto por intermédio do gestor e fiscais designados no contrato.
- 11.1.2.** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 11.1.3.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 11.1.4.** Comunicar oficialmente à contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- 11.1.5.** Aplicar multas e sanções previstas no contrato.
- 11.1.6.** Controlar o andamento dos trabalhos em relação aos cronogramas.

### **11.2. Da Contratada**

- 11.2.1.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 11.2.2.** Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 11.2.3.** Reparar, às suas expensas e no prazo fixado, quaisquer danos diretamente causados ao contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo contratante.

- 11.2.4.** Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado, o objeto com avarias ou defeitos.
- 11.2.5.** Informar imediatamente ao contratante toda e qualquer situação que possa comprometer a execução do objeto contratual nas condições pactuadas.
- 11.2.6.** Responder por todas as despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias, passagens, diárias, hospedagem, alimentação e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, ou técnicos terceirizados, em atividade de suporte, remoto ou presencial posto que esses não têm qualquer vínculo empregatício com o contratante.
- 11.2.7.** Responder pelos danos causados diretamente ao contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.
- 11.2.8.** Responder por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos, "softwares", informações e a outros bens de propriedade do contratante, quando esses tenham sido ocasionados por seus técnicos durante a prestação dos serviços objeto desta contratação.
- 11.2.9.** Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus técnicos, em execução do serviço, ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependências do contratante.
- 11.2.10.** Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionadas à execução dos serviços objeto dessa contratação.
- 11.2.11.** A inadimplência da contratada, relativamente aos encargos estabelecidos, não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao contratante, nem poderá onerar o objeto da contratação, razão pela qual a contratada renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o contratante.
- 11.2.12.** Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais dos diversos artefatos produzidos ao longo da execução do contrato, incluindo toda a documentação técnica de implantação, suporte e treinamento, quando aplicável, relacionada ao objeto contratado.
- 11.2.13.** Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe do contratante.
- 11.2.14.** Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas.
- 11.2.15.** Encaminhar ao contratante indicação de nome e CPF acompanhados dos comprovantes de qualificação técnica para os perfis profissionais constantes nas especificações técnicas, conforme necessidade e nos prazos e condições especificados.
- 11.2.16.** Indicar os técnicos da contratada que terão acesso aos sistemas e aplicações para concessão de privilégios de acesso.
- 11.2.17.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos do contrato dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos.

- 11.2.18.** Cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais alocados.
- 11.2.19.** Elaborar e apresentar ao contratante relatório de fechamento mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 11.2.20.** Encaminhar à unidade competente as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o relatório de fechamento mensal elaborado pela contratada e aprovado pelo contratante.
- 11.2.21.** Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis acordados deverá ser imediatamente comunicado ao contratante, que colaborará com a contratada na busca da melhor solução.
- 11.2.22.** Emitir relatórios de acompanhamento da prestação de serviços sempre que solicitado pelo contratante.
- 11.2.23.** Atentar aos requisitos de Segurança da Informação especificados no edital e às boas práticas de Segurança da Informação elaboradas pela Contratante, além de normas relacionadas tais como ISO/IEC 27.001 e ISO/IEC 27.002.
- 11.2.24.** Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos no edital.
- 11.2.25.** Responder, por escrito, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinente à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela equipe técnica da Contratante.
- 11.2.26.** Manter atualizada a base de conhecimento da Contratante com a documentação mais recente elaborada pela equipe técnica da Contratada. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates, scripts e parâmetros de configuração utilizados e definidos pela Contratada durante a vigência contratual deverão constar na base supracitada.
- 11.2.27.** Efetuar a transferência de conhecimento para os membros da equipe técnica da Contratante, dos novos serviços implantados ou modificados assim como elaborar documentação técnica atualizada e desenvolver novos scripts que assegurem a automação de procedimentos técnicos nas diversas plataformas de infraestrutura de TI que devem ser sustentadas pela Contratada, inserindo tais artefatos na base de conhecimento da Contratante.
- 11.2.28.** Realizar todas as tarefas com base nas melhores práticas voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL 4 <sup>11</sup>, PMBOK<sup>12</sup>, bem como de acordo com as normas e procedimentos da Contratante e de suas respectivas áreas técnicas.
- 11.2.29.** Mapear, junto a Contratante, processos necessários ao cumprimento dos requisitos especificados no edital.

---

<sup>11</sup> Acrônimo para "Information Technology Infrastructure Library".

<sup>12</sup> Acrônimo para "Project Management Base of Knowledge".

- 11.2.30.** Fiscalizar regularmente os seus funcionários designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas.
- 11.2.31.** Realizar monitoramento em tempo real dos profissionais e impedir o acesso de colaboradores às áreas restritas da Contratante que não estejam registrados nos sistemas de gestão, a menos que haja uma comunicação prévia.
- 11.2.32.** Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, sem prejuízo de eventual aplicação de sanções previstas nas ordens de serviço.
- 11.2.33.** Analisar, diagnosticar e apresentar propostas de aprimoramento para o desempenho, disponibilidade, segurança e configuração dos produtos, bem como dos processos e procedimentos de trabalho.
- 11.2.34.** Definir plano de treinamento inicial e continuado, com periodicidade mensal, dos profissionais técnicos que executam os serviços.
- 11.2.35.** O conteúdo destes treinamentos será de responsabilidade da Contratada, que deverá identificar, através de relatórios de gestão e qualidade, pontos a serem reforçados, necessidades de treinamento, dificuldades com determinados sistemas e outros casos identificados pela sua Equipe de Gestão.
- 11.2.36.** Deverá ser fornecido uniforme pela Contratada a todos os colaboradores, composto de, no mínimo, camisa polo ou camisa social em cores sóbrias com identificação da empresa.
- 11.2.37.** Subsidiar a Contratante na definição de projetos de melhoria dos serviços, seja para resolução de problemas existentes, seja para o aperfeiçoamento dos serviços, ou seja, para fins de introdução de novas funcionalidades.
- 11.2.38.** Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com o contrato, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da Contratante, observando sempre os critérios de qualidade e prazo de entrega.
- 11.2.39.** Apresentar relatório mensal dos serviços prestados em intervalo de apuração para fins de pagamento.
- 11.2.40.** Responsabilizar-se pelos equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo a Contratante qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto, quebras, extravios ou outros fatos semelhantes.
- 11.2.41.** Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso dos profissionais às dependências da Contratante, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus funcionários.
- 11.2.42.** Informar e solicitar, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, o descredenciamento dos funcionários desvinculados da prestação de serviços.
- 11.2.43.** Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela Contratada, como crachás, cartões de acesso, "pen drives" e outros, de propriedade da Contratante, juntamente com a solicitação de descredenciamento.
- 11.2.44.** Promover a transferência de conhecimento para os técnicos da Contratante quando for demandada para tal fim.
- 11.2.45.** Considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento ao objeto, tais como: despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento

de pessoal, etc.), licenças de uso de software, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) em função de substituições aos técnicos titulares por motivos de faltas (justificadas ou não), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

- 11.2.46.** Assumir a responsabilidade por todos os encargos sociais, fiscais, comerciais, tributários e trabalhistas resultantes da contratação.
- 11.2.47.** A Contratada deverá, sem ônus adicional para a Contratante, realizar as tarefas descritas e demandadas em cada ordem de serviço de forma presencial, nas dependências da Contratante. Em caráter de excepcionalidade, poderá realizar as tarefas de forma remota, nas dependências da Contratada ou dos profissionais alocados para executar as tarefas, nos casos em que a Contratante entender como oportuno e conveniente, e expressamente autorizar.
- 11.2.48.** A Contratada deverá executar as ordens de serviço em regime permanente, mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis e qualificados para tal finalidade.
- 11.2.49.** A gestão do contrato será baseada em resultados, atendidos os níveis de serviços mínimos, de acordo com as atividades elencadas em cada grupo de serviços.
- 11.2.50.** O repasse de conhecimento acerca das informações e esclarecimentos referentes à execução dos serviços prestados deverá ser realizado nas dependências da Contratante.
- 11.2.51.** Os relatórios/documentos ou esclarecimentos em reuniões produzidos pela Contratada deverão ser armazenados nos servidores de arquivo da Contratante em formato compatível com os recursos homologados e disponíveis na Contratante.
- 11.2.52.** Os procedimentos adotados pela Contratada na execução das atividades deverão ser autorizados pela área de TI da Contratante, em especial quanto à integridade e confidencialidade das informações.
- 11.2.53.** A prestação de esclarecimentos e informações de cunho técnico acerca dos serviços prestados deverá ser realizada sem ônus a Contratante, que poderá ser transmitida de forma escrita ou através de participação de profissional qualificado da Contratada em reuniões, quando solicitado pela contratante.

## **12. REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA**

- 12.1.** Durante a vigência do contrato a empresa Contratada deverá disponibilizar, às suas expensas, pelo menos um funcionário representante legal para exercer o papel de preposto, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 12.2.** O preposto deverá possuir a seguinte formação e qualificação:
  - 12.2.1.** Formação superior completa nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciências da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software e correlatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização em tais áreas do conhecimento com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas.

- 12.2.2. Certificação ITIL Foundation 4 ou superior.
- 12.2.3. Curso HDI Support Center Manager ou Support Center Director.
- 12.2.4. Experiência no exercício de atividades específicas de preposto, de gerente de infraestrutura ou gerente de suporte técnico de, no mínimo, 5 (cinco) anos, devidamente comprovada através de Carteira de Trabalho ou declarações de empresas públicas ou privadas.
- 12.3. O preposto atuará nas dependências físicas da Regional Porto Alegre do Tribunal de Justiça nos dias úteis, além de estar disponível para sobreaviso, conforme descrito no item 4.8.8.
- 12.4. A Contratante providenciará ao preposto acomodações incluindo mesa, cadeira, estação de trabalho, bem como acessos estritamente necessários aos recursos e sistemas informatizados de modo a viabilizar a execução de suas atividades.
- 12.5. Ao preposto caberá acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- 12.6. O prazo para indicação do preposto é de 30 (trinta) dias úteis a contar da publicação da súmula de assinatura do contrato no Diário de Justiça Eletrônico.
- 12.7. Caso a Contratante não concorde com a indicação de um determinado preposto, poderá recusá-lo, cabendo à empresa Contratada indicar outro, obedecendo ao mesmo prazo indicado no item anterior.
- 12.8. Nenhum profissional prestador dos serviços requisitados poderá acumular o papel de preposto sem a devida autorização prévia da Contratante.
- 12.9. A empresa Contratada deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de segurança expressos na Política de Segurança da Contratante. Aos profissionais que executarão os serviços e ao funcionário preposto será exigido a assinatura de termo de confidencialidade, conforme formulário padrão contido no Anexo VI - Termo de Responsabilidade e Sigilo.
- 12.10. A prestação dos serviços será acompanhada e supervisionada pelos gestores e fiscais do contrato da Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC).
- 12.11. O método de trabalho e os produtos/artefatos gerados pela empresa Contratada deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes da Contratante.

### **13. DIREITO DE PROPRIEDADE**

- 13.1. Todos os produtos, artefatos ou quaisquer soluções de TI gerados e mantidos durante a vigência do contrato serão de propriedade do Poder Judiciário. Isso inclui todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes às atividades previstas nesse caderno de especificações técnicas. Tal exigência está em conformidade com o art. 93 da Lei nº 14.133/2021, com a Lei nº 9.609/1998, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/1998, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da Contratada.
- 13.2. A utilização de soluções ou componentes proprietários da Contratada ou de terceiros na construção das soluções de TI ou quaisquer artefatos relacionados ao presente caderno de

especificações técnicas, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo gestor do contrato.

#### **14. SIGILO DE INFORMAÇÃO**

- 14.1.** A Contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa, sobre quaisquer dados, informações, soluções de TI e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante ou por terceiros a tais documentos.
- 14.2.** A Contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 14.3.** Será exigido da Contratada a assinatura de termo de responsabilidade e sigilo, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da Contratante. Por questões de segurança, fica a Contratada obrigada a estender o compromisso de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do contrato. Sendo que a Contratante se reserva ao direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.
- 14.4.** A Contratada e seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do contrato, com a assinatura do termo de responsabilidade e sigilo, comprometem-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da Contratante ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizados pela Contratante. Declaram-se, ainda, cientes de que a estrutura computacional disponibilizada pela Contratante não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da Contratante ou acessadas a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas. Ademais, comprometem-se a total obediência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na Contratante.

#### **15. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 15.1.** A Contratada poderá estar sujeita a auditorias, por meio de softwares que façam tratamento dos logs em computadores e equipamentos de rede, de maneira a produzir relatórios sobre a segurança do ambiente e a proteção dos dados pessoais dos cidadãos, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD).
- 15.2.** A Contratada, com a assinatura do contrato resultante da presente licitação, reconhece sua condição de operadora frente à proteção dos dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

- 15.3.** Em face das exigências legais contidas na norma supracitada, a Contratada responsabiliza-se em manter a integridade e segurança de todos os dados pessoais dos usuários dos sistemas de informação do Poder Judiciário enquanto permanecer na execução do contrato.
- 15.4.** Todas as informações dos sistemas e bases de dados disponibilizadas à Contratada são confidenciais e de propriedade da Contratante e só poderão ser utilizadas para a execução dos serviços descritos no edital, exclusivamente nas dependências da Contratante. Em hipótese alguma, tais informações poderão ser compartilhadas ou utilizadas para outros fins, cabendo à Contratada, na condição de operadora, a proteção dos dados pessoais armazenados e processados, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.
- 15.5.** A Contratada deve obedecer e fazer cumprir pelos funcionários e prepostos, as regras e condições previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

## **16. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

- 16.1.** A Contratada deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da Contratante ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.
- 16.2.** A transferência de conhecimentos, no uso das soluções mantidas e/ou desenvolvidas pela Contratada, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe indicada pelo DITIC baseando-se em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

## **17. AMOSTRA**

- 17.1.** Não se aplica visto que o objeto trata da contratação de serviços técnicos especializados a serem prestados ininterruptamente.

## **18. DA VISTORIA TÉCNICA**

- 18.1.** Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria técnica nas instalações da sede da Contratante, examinando as áreas e tomando ciência das características, peculiaridades e grau de dificuldade dos serviços a serem contratados, acompanhado por servidor da Contratante designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 14h às 18h, mediante agendamento prévio.
- 18.2.** A vistoria técnica tem como objetivo dar ciência das condições das instalações e do grau de dificuldade existente, fornecendo o conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta ou indiretamente na execução dos serviços.
- 18.3.** Considera-se relevante a realização da vistoria técnica visto que propicia ao licitante o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que o mesmo tome conhecimento de todos os elementos que possam, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta de preços e execução do objeto.

- 18.4. Em nenhuma hipótese o licitante poderá alegar desconhecimento das condições existentes para elaboração do orçamento e das planilhas, bem como para a execução do contrato e cumprimento das obrigações decorrentes.
- 18.5. Tendo em vista a facultatividade da realização da vistoria, os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste pregão.
- 18.6. A vistoria técnica deverá ser previamente agendada com no mínimo 2 (dois) dias de antecedência, pelo telefone (51) 3210-7553, com o servidor designado, Marco Aurélio Wizer (matrícula 14060272).
- 18.7. O prazo para vistoria técnica iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 18.8. Para a realização da vistoria técnica, o licitante ou seu representante, deverá estar devidamente identificado.
- 18.9. A realização da vistoria técnica deverá ser comprovada mediante apresentação pelo licitante, junto com a proposta de preços, de Declaração de Realização de Vistoria (Modelo - Anexo VII) assinada pelo servidor responsável.
- 18.10. Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União, tais como o Acórdão TCU 730/2019-Plenário, fica franqueado aos licitantes a alternativa de apresentação de Declaração de Opção por não Realização de Vistoria (Modelo - Anexo VIII), sem prejuízo à consecução do objeto, assumindo total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras com a contratante.

## **19. GARANTIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

- 19.1. A Contratada garantirá os serviços prestados durante toda a vigência do contrato, incluindo-se suas prorrogações, e, após seu término, pelo período de 120 (cento e vinte) dias corridos.
- 19.2. A Contratada será diretamente responsável pela garantia dos serviços de implementações prestados através das ordens de serviço, encerradas ou não, envolvendo:
  - 19.2.1. Correção de todos os erros ocasionados pelo não atendimento às especificações do serviço constantes nas ordens de serviço, às funcionalidades solicitadas, aos padrões de documentação informados bem como aos demais requisitos de execução preestabelecidos.
  - 19.2.2. Execução de atividades solicitadas na ordem de serviço não realizadas sem justificativa ou realizadas inadequadamente.
- 19.3. As despesas decorrentes do cumprimento das atividades de garantia serão de integral responsabilidade da Contratada.
- 19.4. Quando houver identificação de defeito em serviço ou produto em garantia, a Contratante enviará à Contratada ordem de serviço de garantia.
- 19.5. Em nenhuma hipótese haverá pagamento para ordens de serviço de garantia, todavia todos os seus registros deverão ser realizados.

- 19.6.** É vetado, à Contratada, o pagamento de remuneração inferior à Convenção Coletiva de Trabalho, definida pelo Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de dados no Estado do Rio Grande do Sul (SINDPPD-RS)<sup>13</sup>.
- 19.7.** A Contratada deverá definir plano de treinamento inicial e continuado para suas equipes internas, com periodicidade mensal e carga horária mínima de 4 (quatro horas), fora do horário estendido de trabalho do Contratante.
- 19.8.** O conteúdo desses treinamentos será de responsabilidade da Contratada, que deverá integrar os profissionais com os temas apresentados a seguir. Além disso, ela é responsável por identificar, por meio de relatórios de gestão e qualidade, pontos a serem reforçados, necessidades de treinamento, dificuldades com determinados sistemas e outros casos identificados pela sua Equipe de Gestão.
- 19.8.1.** Poder Judiciário na ordem constitucional Brasileira;
  - 19.8.2.** Atribuições do Poder Judiciário;
  - 19.8.3.** Órgãos do Poder Judiciário (Art. 92 da Constituição Federal)
  - 19.8.4.** Estrutura organizacional do TJRS (seu organograma, suas áreas e atribuições);
  - 19.8.5.** Técnicas de atendimento;
  - 19.8.6.** Regras de comportamento e disciplina;
  - 19.8.7.** Sigilo profissional e normas operacionais e de segurança da informação no TJRS;
  - 19.8.8.** Estrutura organizacional do Central de Atendimento do Departamento de Informática (seu organograma, suas áreas e atribuições);
  - 19.8.9.** Ferramentas de registro de chamados;
  - 19.8.10.** Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível).

---

<sup>13</sup> <http://www.sindppd-rs.org.br/>

## Anexo I do CET - Localidades da Contratante

Regionais/ Domínio/ Grau	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais próxima (km)
Santa Cruz do Sul (interior-9 localidades) / 1º Grau	Arroio do Tigre	Fórum	Rua Willy Heringer, 393	98 (Santa Cruz do Sul)
	Cachoeira do Sul	Fórum	Silvio Scopel, 1200	97 (Santa Cruz do Sul)
	Candelária	Fórum	Rua Amandio Silva, 1010	40 (Santa Cruz do Sul)
	Encruzilhada do Sul	Fórum	Rua Rodolfo Taborda, 100	105 (Santa Cruz do Sul)
	Rio Pardo	Fórum	Rua Moinhos de Vento, 60	34 (Santa Cruz do Sul)
	<b>(*) Santa Cruz do Sul</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Ernesto Alves, 945</b>	<b>161 (Tribunal de Justiça)</b>
	Sobradinho	Fórum	Rua Capitão Veríssimo, nº 556	88 (Santa Cruz do Sul)
	Venâncio Aires	Fórum	Rua Berlim da Cruz, 1306	33 (Santa Cruz do Sul)
	Vera Cruz	Fórum	Av. Nestor Frederico Henn, 1540	9 (Santa Cruz do Sul)
Santa Maria (interior-9 localidades) / 1º Grau	Agudo	Fórum	Rua Ramiro Barcelos, 234	66 (Santa Maria)
	Faxinal do Soturno	Fórum	Rua Uruguai, nº 1125	52 (Santa Maria)
	Jaguari	Fórum	Rua Olinto Couto, nº 690	111 (Santa Maria)
	Júlio de Castilhos	Fórum	Av. Fernando Abbott, nº 875	65 (Santa Maria)
	Restinga Seca	Fórum	Rua Edmundo Bischoff, 317	60 (Santa Maria)
	<b>(*) Santa Maria</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Alameda Buenos Aires, 201</b>	<b>300 (Tribunal de Justiça)</b>
	São Pedro do Sul	Fórum	Rua Ernesto Wagner, 233 (2º andar)	39 (Santa Maria)
	São Sepé	Fórum	Av. Júlio Vargas, 2975	62 (Santa Maria)
	São Vicente do Sul	Fórum	Rua Vinte de Setembro, nº 775	88 (Santa Maria)
Osório (interior-8 localidades) / 1º Grau	Capão da Canoa	Fórum	Av. Central, nº 1981	40 (Osório)
	Mostardas	Fórum	Av. Independência, 848	166 (Osório)
	<b>(*) Osório</b>	<b>Fórum</b>	<b>Av. Jorge Dariva, 1191</b>	<b>105 (Tribunal de Justiça)</b>
	Palmares do Sul	Fórum	Rua Nossa Senhora dos Navegantes, s/nº	56 (Osório)
	Santo Antônio da Patrulha	Fórum	Rua Roberto Xavier da Luz, 6	38 (Osório)
	Terra de Areia	Fórum	Rua Treze de Abril, nº 3959	44 (Osório)
	Torres	Fórum	Rua Leonardo Truda, 638	100 (Osório)
	Tramandaí	Fórum	Rua Vergueiros, 172 - 1ª e 2ª Criminal	22 (Osório)
Metropolitana - Delta do Jacuí/Gravataí (interior-13 localidades) / 1º Grau	Alvorada	Fórum	Rua Contabilista Vítor Brum, s/n (Parada 48)	20 (Tribunal de Justiça)
	Barra do Ribeiro	Fórum	Rua Guilherme Hoff, nº 543	62 (Tribunal de Justiça)
	Butiá	Fórum	Av. Getúlio Vargas, 909	84 (Tribunal de Justiça)
	Cachoeirinha	Fórum	Rua Manatá, 690	22 (Tribunal de Justiça)
	Charqueadas	Fórum	Trav. Juca Buchaim, 121	60 (Tribunal de Justiça)
	Eldorado do Sul	Fórum	Av. Emancipação, 200	18 (Tribunal de Justiça)
	General Câmara	Fórum	Rua Gal. David Canabarro, 152	102 (Tribunal de Justiça)
	Gravataí	Fórum	Rua Alfredo Soares Pitrez, 255	34 (Tribunal de Justiça)
	Guaíba	Fórum	Av. Nestor de Moura Jardim, 387	32 (Tribunal de Justiça)
	São Jerônimo	Fórum	Av. Rio Branco, 1099	69 (Tribunal de Justiça)
	Tapes	Fórum	Av. Dom Vicente Scherer, 296	109 (Tribunal de Justiça)
	Triunfo	Fórum	Rua Bombeiros Voluntários, 100	83 (Tribunal de Justiça)
	Viamão	Fórum	Rua Bento Gonçalves, 90	24 (Tribunal de Justiça)
Metropolitana - Rio dos Sinos (interior-9 localidades) / 1º Grau	Campo Bom	Fórum	Avenida dos Estados, 800	53 (Tribunal de Justiça)
	Canoas	Fórum	Rua Lenine Nequete, 60	17 (Tribunal de Justiça)
	Dois Irmãos	Fórum	Rua Novo Hamburgo, nº 2155	60 (Tribunal de Justiça)
	Estância Velha	Fórum	Av. Sete de Setembro, 70	50 (Tribunal de Justiça)
	Esteio	Fórum	Av. Presidente Vargas, nº 2536	25 (Tribunal de Justiça)
	Ivoti	Fórum	Rua Bento Gonçalves, nº 800	55 (Tribunal de Justiça)
	Novo Hamburgo	Fórum	Bayard Toledo Mércio, 66	45 (Tribunal de Justiça)
	São Leopoldo	Fórum	Av. Unisinos, 99	32 (Tribunal de Justiça)
	Sapucaia do Sul	Fórum	Rua João Pereira de Vargas, 431	31 (Tribunal de Justiça)
		Porto Alegre - DARQ A (administrativo)	Avenida das Missões, nº 342	8 (Tribunal de Justiça)
		Porto Alegre - DARQ B (administrativo)	Avenida das Missões, nº 377	8 (Tribunal de Justiça)

Regionais/ Domínio/ Grau	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais próxima (km)
Porto Alegre (Capital-23 localidades) / 1º e 2º Grau	Porto Alegre	Porto Alegre - Arquivo Judicial - Assis Brasil	Av. Assis Brasil, nº 5981	15 (Tribunal de Justiça)
		Porto Alegre - Arquivo Judicial - AERO I	Av. das Indústrias, nº 1032	12 (Tribunal de Justiça)
		Porto Alegre - Arquivo Judicial - AERO II	Av. das Indústrias, nº 1092	12 (Tribunal de Justiça)
		Porto Alegre - Arquivo Judicial - Navegantes	Av. Pernambuco, nº 230 e 266	9 (Tribunal de Justiça)
		CIACA (Judicial)	Av. Augusto de Carvalho, 2000	1 (Tribunal de Justiça)
		Departamento de Artes Gráficas (administrativo)	Av. Otto Niemeyer, 165	10 (Tribunal de Justiça)
		Departamento de Material e Patrimônio (administrativo)	Rua Tenente Ary Tarragô, 775	12 (Tribunal de Justiça)
		Ed. Glicério (administrativo)	Praça Marechal Deodoro, nº 130 (salas 501 e 502)	3 (Tribunal de Justiça)
		<b>(**) Foro Central (Prédio I)</b>	<b>Rua Márcio Veras Vidor, 10</b>	<b>1 (Tribunal de Justiça)</b>
		<b>(**) Foro Central (Prédio II)</b>	<b>Rua Manoelito de Ornelas, 50</b>	<b>1 (Tribunal de Justiça)</b>
		NUGESP (judicial)	Av. Salvador França, nº 296	18 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional do Alto Petrópolis	Av. Protásio Alves, nº 8144	9 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional do Partenon	Av. Aparício Borges, 2025	8 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional da Restinga	Estrada João Antônio Silveira, 2545	21 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional do Sarandi	Av. Assis Brasil, 7625	20 (Tribunal de Justiça)
		Foro Regional da Tristeza	Av. Otto Niemeyer, 2000	10 (Tribunal de Justiça)
		<b>(**) Palácio da Justiça (judicial e administrativo)</b>	<b>Praça Marechal Deodoro, 55</b>	<b>3 (Tribunal de Justiça)</b>
		Setor de Transportes (administrativo)	Av. Venâncio Aires, 799	12 (Tribunal de Justiça)
		<b>(**) Tribunal de Justiça (judicial e administrativo)</b>	<b>(SEDE) Av. Borges de Medeiros, 1565</b>	<b>0</b>
		Posto Aeroporto Salgado Filho (judicial)	Av. Severo Dullius, nº 90.010	6 (Tribunal de Justiça)
CJUD (judicial)	R. Celeste Gobbato, 229	1 (Tribunal de Justiça)		
Metropolitana Vale do Paranhana/Caí (interior-7 localidades) / 1º Grau	Igrejinha	Fórum	Rua da Imigração, 174	96 (Tribunal de Justiça)
	Parobé	Fórum	Av. Taquara, nº 470	81 (Tribunal de Justiça)
	Portão	Fórum	Rua Cuiabá, 145	51 (Tribunal de Justiça)
	São Sebastião do Caí	Fórum	Rua São Lourenço, 1113	69 (Tribunal de Justiça)
	Sapiranga	Fórum	Rua Alberto Schmidt, 441	64 (Tribunal de Justiça)
	Taquara	Fórum	Rua Ernesto Alves, 1750	76 (Tribunal de Justiça)
	Três Coroas	Fórum	Rua Felipe Bender, 373	104 (Tribunal de Justiça)
Lajeado (interior-9 localidades) / 1º Grau	Arroio do Meio	Fórum	Rua General Daltro Filho, 299	9 (Lajeado)
	Arvorezinha	Fórum	R. Encantado, 727	132 (Lajeado)
	Encantado	Fórum	Rua Duque de Caxias, 645	34 (Lajeado)
	Estrela	Fórum	R. XV de Novembro, 5	7 (Lajeado)
	Guaporé	Fórum	R. Gino Morassutti, 1040	90 (Lajeado)
	<b>(*) Lajeado</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Paulo Frederico Schumacher, 77</b>	<b>121 (Tribunal de Justiça)</b>
	Montenegro	Fórum	Rua Dr. Amaury Daudt Lampert, nº 303	66 (Lajeado)
	Taquari	Fórum	Rua Consuelo Alvim Saraiva, 585	55 (Lajeado)
Teutônia	Fórum	Av. 01 – Norte, 200	24 (Lajeado)	
Caxias do Sul (interior-17 localidades) / 1º Grau	Antônio Prado	Fórum	Rua Dr. Ramiro Barcelos, 115	53 (Caxias do Sul)
	Bento Gonçalves	Fórum	Av. Presidente Costa e Silva, 315	39 (Caxias do Sul)
	Bom Jesus	Fórum	Rua Sete de Setembro, 388	173 (Caxias do Sul)
	Canela	Fórum	Rua Dona Carlinda, 415	76 (Caxias do Sul)

Regionais/ Domínio/ Grau	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais próxima (km)
	Carlos Barbosa	Fórum	Rua Rui Barbosa, 126	43 (Caxias do Sul)
	<b>(*) Caxias do Sul</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Dr. Montauray, 2107</b>	<b>127 (Tribunal de Justiça)</b>
	Farroupilha	Fórum	Rua Treze de Maio, nº 21A (esq. Rua Paulo Broilo)	20 (Caxias do Sul)
	Feliz	Fórum	Rua Tiradentes, 700	56 (Caxias do Sul)
	Flores da Cunha	Fórum	Rua Borges de Medeiros, 2170	20 (Caxias do Sul)
	Garibaldi	Fórum	Rua Francisco Menegheti, nº 130	44 (Caxias do Sul)
	Gramado	Fórum	Rua Augusto Daros, 100	69 (Caxias do Sul)
	Nova Petrópolis	Fórum	Rua Frederico Michaelsen, 436	35 (Caxias do Sul)
	Nova Prata	Fórum	Rua Henrique Lenzi, 615	105 (Caxias do Sul)
	São Francisco de Paula	Fórum	Rua Julio de Castilhos, 184	137 (Caxias do Sul)
	São Marcos	Fórum	Rua Carlos Gomes, 557	43 (Caxias do Sul)
	Vacaria	Fórum	Rua Vila Lobos, 31	115 (Caxias do Sul)
Veranópolis	Fórum	Rua Idemundo Tedesco, 170	92 (Caxias do Sul)	
Erechim (interior-8 localidades) / 1º Grau	<b>(*) Erechim</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Clementina Rossi, 129</b>	<b>375 (Tribunal de Justiça)</b>
	Gaurama	Fórum	Rua Ricardo Francisco Todeschini, nº 212	18 (Erechim)
	Getúlio Vargas	Fórum	Rua Afonso Tagliari, 40	35 (Erechim)
	Marcelino Ramos	Fórum	Rua Dr. João Silveira, nº 825	60 (Erechim)
	Nonoai	Fórum	Rua 31 de Maio, nº 543	93 (Erechim)
	Sananduva	Fórum	Rua João Júlio Leite, Nº 467	104 (Erechim)
	São José do Ouro	Fórum	Rua Catarina Debastiane, nº 144	121 (Erechim)
	agudo Valentim	Fórum	Rua Luiz Carlos Farret, 66	33 (Erechim)
Ijuí (interior-9 localidades) / 1º Grau	Augusto Pestana	Fórum	Rua Venâncio Ayres, 2470	18 (Ijuí)
	Catuípe	Fórum	Rua Magdalena Possobon, 937	18 (Ijuí)
	Cruz Alta	Fórum	Rua Volunt. da Pátria, 714	46 (Ijuí)
	<b>(*) Ijuí</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Tiradentes, 671</b>	<b>457 (Tribunal de Justiça)</b>
	Panambi	Fórum	Rua Julio de Castilhos, 1183	52 (Ijuí)
	Salto do Jacuí	Fórum	Av. Hermogênio Cursino dos Santos, 400	123 (Ijuí)
	Santo Ângelo	Fórum	Av. Venâncio Aires, 1437	49 (Ijuí)
	São Luiz Gonzaga	Fórum	Rua Coronel Fernando Machado, nº 2771	109 (Ijuí)
Palmeira das Missões (interior-15 localidades) / 1º Grau	Tupanciretã	Fórum	Rua Antônio Silveira, 1197	141 (Ijuí)
	Campo Novo	Fórum	Rua Fernandes de Araújo, 406	79 (Palmeira das Missões)
	Constantina	Fórum	Rua Ulisses Giacomini, nº 145	66 (Palmeira das Missões)
	Coronel Bicaco	Fórum	Rua Francisco Manoel Diniz, 706	58 (Palmeira das Missões)
	Frederico Westphalen	Fórum	Rua José Canelas, 326	69 (Palmeira das Missões)
	Iraí	Fórum	Rua Pereira Filho, 233	100 (Palmeira das Missões)
	<b>(*) Palmeira das Missões</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Hildebrando Westphalen, 553</b>	<b>381 (Tribunal de Justiça)</b>
	Planalto	Fórum	Rua Siqueira Campos, 960	102 (Palmeira das Missões)
	Rodeio Bonito	Fórum	Rua General Osório, nº 366	76 (Palmeira das Missões)
	Ronda Alta	Fórum	Rua Duque de Caxias, nº 50	73 (Palmeira das Missões)
	Santa Bárbara do Sul	Fórum	Rua Elena Cerutti, 71	85 (Palmeira das Missões)
	Santo Augusto	Fórum	Rua Moisés Viana, 421	75 (Palmeira das Missões)
	Sarandi	Fórum	Rua Senador Alberto Pasqualini, 1211	45 (Palmeira das Missões)
Seberi	Fórum	Av. General Flores da Cunha, nº 1467	54 (Palmeira das Missões)	
Tenente Portela	Fórum	Rua Luís Carlos Schepp, 41	94 (Palmeira das Missões)	
Três Passos	Fórum	Av. Julio de Castilhos, 210	105 (Palmeira das Missões)	
Passo Fundo (interior-11 localidades) / 1º Grau	Carazinho	Fórum	R. Bento Gonçalves, 151	47 (Passo Fundo)
	Casca	Fórum	Rua Barão do Rio Branco, 91	66 (Passo Fundo)
	Espumoso	Fórum	Rua Independência, nº 212	84 (Passo Fundo)
	Ibirubá	Fórum	R. Flores da Cunha, 777	94 (Passo Fundo)
	Lagoa Vermelha	Fórum	Rua Protásio Alves, 80	99 (Passo Fundo)
	Marau	Fórum	Rua Irineu Ferlin, 1098	34 (Passo Fundo)
	Não-Me-Toque	Fórum	Rua Padre Valentim Rumpel, 220	77 (Passo Fundo)
	<b>(*) Passo Fundo</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua General Neto, 486</b>	<b>298 (Tribunal de Justiça)</b>
	Soledade	Fórum	Rua José Quintana, 23	75 (Passo Fundo)
	Tapejara	Fórum	Rua Coronel Gervásio, nº 1525	58 (Passo Fundo)
Tapera	Fórum	Av. Presidente Tancredo Neves, 1019	73 (Passo Fundo)	
Santa Rosa	Campina das Missões	Fórum	Rua Porto Alegre, 330	43 (Santa Rosa)

Regionais/ Domínio/ Grau	Cidade	Tipo de Localidade	Endereço	Distância Aprox. das Localidades em Relação a Sede mais próxima (km)
(interior-12 localidades) / 1º Grau	Cerro Largo	Fórum	Av. Vinte de Setembro, 545	58 (Santa Rosa)
	Crissiumal	Fórum	Rua Vinte de Setembro, 245	80 (Santa Rosa)
	Giruá	Fórum	Rua Coronel Bráulio de Oliveira, 923	24 (Santa Rosa)
	Guarani das Missões	Fórum	Av. São Miguel, 1035	68 (Santa Rosa)
	Horizontalina	Fórum	Rua São Cristóvão, 1311	48 (Santa Rosa)
	Porto Xavier	Fórum	Rua Julio de Castilhos, 299	78 (Santa Rosa)
	<b>(*) Santa Rosa</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Buenos Aires, 919</b>	<b>510 (Tribunal de Justiça)</b>
	Santo Antônio das Missões	Fórum	Rua Ricardo Santiago de Godói, 3605	136 (Santa Rosa)
	Santo Cristo	Fórum	Rua Ver. Assmann, 678	22 (Santa Rosa)
	Três de Maio	Fórum	Rua Buricá, nº 375	34 (Santa Rosa)
Tucunduva	Fórum	Rua Santa Rosa, 580	27 (Santa Rosa)	
Alegrete (interior-10 localidades) / 1º Grau	<b>(*) Alegrete</b>	<b>Fórum</b>	<b>Avenida Tiarajú, 1002</b>	<b>490 (Tribunal de Justiça)</b>
	Cacequi	Fórum	Rua Tiradentes, 187	147 (Alegrete)
	Itaqui	Fórum	Rua Ver. Dr. João Sisannde Dubal Goulart, 864	244 (Alegrete)
	Quaraí	Fórum	Rua Dr. Acauan, 320	124 (Alegrete)
	Rosário do Sul	Fórum	Rua General David Canabarro, nº 335	104 (Alegrete)
	Santiago	Fórum	Av. Batista Bonotto Sobrinho, nº 157	143 (Alegrete)
	São Borja	Fórum	Rua Aparício Mariense, 1773	183 (Alegrete)
	São Francisco de Assis	Fórum	Rua Floriano Peixoto, 1616	93 (Alegrete)
São Gabriel	Fórum	Rua Onésimo Laureano, 75	166 (Alegrete)	
Uruguaiana	Fórum	Rua General Hipólito, 3392	145 (Alegrete)	
Bagé (interior-6 localidades) / 1º Grau	<b>(*) Bagé</b>	<b>Fórum</b>	<b>Rua Bento Gonçalves, 499 D</b>	<b>380 (Tribunal de Justiça)</b>
	Caçapava do Sul	Fórum	Av. Santos Dumont, nº 455	144 (Bagé)
	Dom Pedrito	Fórum	Av. Rio Branco, 1817	74 (Bagé)
	Lavras do Sul	Fórum	Rua Júlio de Castilhos, 373	80 (Bagé)
	Pinheiro Machado	Fórum	Rua Bernardino Luiz Dutra, 384	82 (Bagé)
Santana do Livramento	Fórum	Rua Barão do Triunfo, 450	161 (Bagé)	
Pelotas (interior-12 localidades) / 1º Grau	Arroio Grande	Fórum	Rua Doutor Monteiro, 1320	96 (Pelotas)
	Camaquã	Fórum	Avenida Antônio Duro, 260	133 (Pelotas)
	Canguçu	Fórum	Rua Júlio de Castilhos, 803	57 (Pelotas)
	Herval	Fórum	Rua Borges de Medeiros, nº 1037	126 (Pelotas)
	Jaguarão	Fórum	Rua Uruguai, nº 1381	142 (Pelotas)
	Pedro Osório	Fórum	Av. José Bonifácio, 1968	152 (Pelotas)
	<b>(*) Pelotas</b>	<b>Fórum</b>	<b>Av. Ferreira Viana, 1134</b>	<b>259 (Tribunal de Justiça)</b>
	Piratini	Fórum	Av. Maurício Cardoso, nº 150 (2º pav. BB)	235 (Pelotas)
	Rio Grande	Fórum	Rua Apody dos Reis, nº 16	55 (Pelotas)
	Santa Vitória do Palmar	Fórum	Rua Dom Diogo de Souza, nº 1255	244 (Pelotas)
	São José do Norte	Fórum	Rua General Osório, 555	80 (Pelotas)
	São Lourenço do Sul	Fórum	Rua Almirante Barroso, 1176	70 (Pelotas)
Total de localidades: 187				

(\*) Cidades sede em cada uma das respectivas regiões

(\*\*) Localidades sede de Porto Alegre

OBS: 5 (cinco) localidades, abaixo descritas, são penitenciárias do Estado onde ocorrem audiências remotas por videoconferência, incluídas como locais físicos de atendimento.

Penitenciária de Alta Segurança de Charqueadas	RS - 401 - KM 16
Penitenciária Modulada Estadual de Montenegro	BR 386 - KM 426
Penitenciária Regional de Caxias do Sul	RS 453, Km 28
Penitenciária Feminina Madre Pelletier	<a href="#">Av. Teresópolis, 2787</a>
Presídio Central de Porto Alegre	Av. Roccio, 1100]

## Anexo II do CET – Catálogo de Recursos

Nome da Atividade	Serviço	Portfólio	Visível para:
Estagiários/Residente Jurídico	a.Nova Conta	Acessos	Usuários Finais
Juiz Leigo/Conciliador	a.Nova Conta	Acessos	Usuários Finais
Magistrados	a.Nova Conta	Acessos	Usuários Finais
Plataforma de Videoconferência	a.Nova Conta	Acessos	Usuários Finais
Servidores	a.Nova Conta	Acessos	Usuários Finais
Terceiros/Voluntários	a.Nova Conta	Acessos	Usuários Finais
Estagiários/Residente Jurídico	b.Mudança de Setor	Acessos	Usuários Finais
Magistrados	b.Mudança de Setor	Acessos	Usuários Finais
Servidores	b.Mudança de Setor	Acessos	Usuários Finais
Terceiros/Voluntários	b.Mudança de Setor	Acessos	Usuários Finais
Criação de equipe TEAMS	c.Adição de Acessos	Acessos	Usuários Finais
Estagiários/Residente Jurídico	c.Adição de Acessos	Acessos	Usuários Finais
Juiz Leigo/Conciliador	c.Adição de Acessos	Acessos	Usuários Finais
Magistrados	c.Adição de Acessos	Acessos	Usuários Finais
Promotores	c.Adição de Acessos	Acessos	Usuários Finais
Servidores	c.Adição de Acessos	Acessos	Usuários Finais
Terceiros/Voluntários	c.Adição de Acessos	Acessos	Usuários Finais
Remoção de Acesso	d.Remoção de Acesso	Acessos	Usuários Finais
Bloqueio/Reativação GovBR	e.Desabilitação	Acessos	Usuários Finais
Desligamento	e.Desabilitação	Acessos	Usuários Finais
Exoneração	e.Desabilitação	Acessos	Usuários Finais
Juiz Leigo/Conciliador	e.Desabilitação	Acessos	Usuários Finais
E-mail Setorial	f.Reset de Senha	Acessos	Usuários Finais
Estagiários	f.Reset de Senha	Acessos	Usuários Finais
Magistrados	f.Reset de Senha	Acessos	Usuários Finais
Promotores	f.Reset de Senha	Acessos	Usuários Finais
Reset MFA Office365	f.Reset de Senha	Acessos	Usuários Finais
Servidores	f.Reset de Senha	Acessos	Usuários Finais
Terceiros/Voluntários	f.Reset de Senha	Acessos	Usuários Finais
a.Nova conta	Gestão de contas de teste	Acessos	Usuários Finais
b.Alteração de Acessos	Gestão de contas de teste	Acessos	Usuários Finais
c.Reset de Senha	Gestão de contas de teste	Acessos	Usuários Finais
Desabilitação/exclusão	Gestão de contas de teste	Acessos	Usuários Finais
Desbloqueio de Sites	g.Internet	Acessos	Usuários Finais
Liberação de proxy para servers	g.Internet	Acessos	Usuários Finais
Reportar site impróprio ou inseguro	g.Internet	Acessos	Usuários Finais
Auditoria de Logs	h.Segurança de TI	Acessos	Usuários Finais
Firewalls - Liberação de Porta	h.Segurança de TI	Acessos	Usuários Finais
Dúvidas	i.Serventias Extrajudiciais	Acessos	Usuários Finais
Troca de Titularidade	i.Serventias Extrajudiciais	Acessos	Usuários Finais
Novo Gabinete de Desembargador ou Juiz Convocado ao 2º grau	Novo Gabinete de Desembargador ou Juiz Convocado ao 2º grau	Acessos	Usuários Finais
2FA - Dúvidas	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
Bloqueio pelo prazo de 10 dias	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
Bloqueio por tempo indeterminado	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
Chat - Dúvidas	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
Digitalizar Processo	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[EPROC] - Assinatura Digital	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[EPROC] - Autos Eletrônicos	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[eProc] - Peticionamento - Dúvida	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[EPROC] - Peticionamento - Erro	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[eProc] - Presencial	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[EPROC] - Primeiro Acesso	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
Liberação de IP do Exterior	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados

Reset da autenticação em 2 fatores	eProc	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[PPE] - Assinatura Digital	PPE	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[PPE] - Autos Eletrônicos	PPE	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[PPE] - Peticionamento - Dúvida	PPE	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[PPE] - Peticionamento - Erro	PPE	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[PPE] - Presencial	PPE	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[PPE] - Primeiro Acesso	PPE	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[PPE] Teste de Agendamento	PPE	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[SEEU] - Assinatura Digital	SEEU	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[SEEU] - Autos Eletrônicos	SEEU	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[SEEU] - Peticionamento - Dúvida	SEEU	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[SEEU] - Peticionamento - Erro	SEEU	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[SEEU] - Presencial	SEEU	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
[SEEU] - Primeiro Acesso	SEEU	Atendimento ao Advogado	Usuários Advogados
Adicional	Acessórios	Equipamentos	Usuários Finais
Configuração	Acessórios	Equipamentos	Usuários Finais
Defeito	Acessórios	Equipamentos	Usuários Finais
Recolhimento	Acessórios	Equipamentos	Usuários Finais
Selbetti - Manutenção	AM Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Selbetti - Pedido de Insumos	AM Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
1.Instalação	Aplicativos	Equipamentos	Usuários Finais
Configuração	Aplicativos	Equipamentos	Usuários Finais
Erro	Aplicativos	Equipamentos	Usuários Finais
Solicitações N3	Aplicativos	Equipamentos	Usuários Finais
Adicional	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Backup	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Configuração	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Defeito	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Mudança de Local	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Não liga	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Recolhimento	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Rede Interna	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Reposição de Reserva Técnica	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Reserva de Multimídia	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Substituição por Rollout	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
VPN	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
VPN - ERRO	Computadores	Equipamentos	Usuários Finais
Aalfax	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Acionamento	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Backbone	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
CDS	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
CDS - Projeto	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Circuitos de Dados	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Classe 1	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Classe 2	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Classe 3	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
CPA(MS811)	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
CPA(MX711)	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
DELL	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Kenta - Incidentes	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Kenta - Requisições	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
LTA-RH	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Microsens	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
OI	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Positivo - Mini PCs	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Registro e Movimentação - (Acionamento - Guias)	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Selbetti - Manutenção	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Selbetti - Pedido de Insumos	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais

Seprol	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Serviço de Projetos e Contratos de Suporte (Acionamento - Guias)	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Teletex Sul - Incidentes	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Teletex Sul - Requisições	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Torino	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Vita - Vídeo Conferência	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Wecom - Agendamento de Sala Remota	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Wecom - Sala de Audiências Digital	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Wecom - Telefonia	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Wecom - Vídeo Conferência	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Wecom Videoconferência - Onsite	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Wecom Videoconferência - Servidores	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Wyntech	Garantias	Equipamentos	Usuários Finais
Alertas	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Erro no sistema de gestão	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Instalação de equipamento	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Manutenção	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Manutenção Preventiva	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Mudança de Local	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Pedido de insumos	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Preventiva (semestral)	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Preventiva (trimestral)	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Projeto Outsourcing	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Recolhimento	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
zLegado - Alertas	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
zLegado - Manutenção	Impressoras	Equipamentos	Usuários Finais
Adicional	Switches	Equipamentos	Usuários Finais
Configuração	Switches	Equipamentos	Usuários Finais
Defeito	Switches	Equipamentos	Usuários Finais
Mudança de local	Switches	Equipamentos	Usuários Finais
Recolhimento	Switches	Equipamentos	Usuários Finais
Configuração/Defeito/Recolhimento/Adicional	Telefonia	Equipamentos	Usuários Finais
Erro geral	Telefonia	Equipamentos	Usuários Finais
Erro nos sistemas acessórios	Telefonia	Equipamentos	Usuários Finais
Recolhimento	Telefonia	Equipamentos	Usuários Finais
zAgendamento	Telefonia	Equipamentos	Usuários Finais
Access Point adicional	Wi-Fi	Equipamentos	Usuários Finais
Configuração	Wi-Fi	Equipamentos	Usuários Finais
Defeito	Wi-Fi	Equipamentos	Usuários Finais
Mudança de local de Access Point	Wi-Fi	Equipamentos	Usuários Finais
Recolhimento de Access Point	Wi-Fi	Equipamentos	Usuários Finais
Agente de monitoramento indisponível	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Anomalia detectada por monitorament	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Anomalia reportada pelo usuário	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Arquivo de dados indisponível	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Bug	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Concessão ou revogação de privilégios	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Configuração	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Corrupção de dados	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Criação de esquema	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Desbloqueio de conta	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Erro de configuração	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC

Erro no backup	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Erro no Dataguard	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Esclarecimento de dúvidas	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Execução de script (Homolog)	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Execução de script (Prod)	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Índices indisponíveis	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Limite de área de archive atingido	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Limite de processos atingido	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Limite de tablespace atingido	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Movimentação de dados	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Serviço indisponível	Bancos de Dados	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Alteração de Acessos	Conta de Serviço	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Desabilitação/Exclusão	Conta de Serviço	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Nova Conta	Conta de Serviço	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Reset Senha	Conta de Serviço	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Configuração	Correio Eletrônico	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Criação de caixa setorial	Correio Eletrônico	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Criação de listas de distribuição	Correio Eletrônico	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Erro	Correio Eletrônico	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Configuração	Middleware	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Erro	Middleware	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Reboot	Middleware	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Adição de monitoramento	Monitoramento	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Atualização de monitoramento	Monitoramento	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Exclusão de monitoramento	Monitoramento	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Adição/Remoção Anel EAPS	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Adição/Remoção de Rota Estática	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Adição/Remoção de VRRP	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Aumento de Pasta de Rede	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Configuração de AD	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Criação de pastas de Rede	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Designação/Ativação/Desativação de VLAN	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Designação e ativação de Sub-rede	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
DHCP - Erro	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
DNS - Erro	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Falha de rede Backbone	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Falha no Backup	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Habilitação de portas de switch	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Internet - Lentidão	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Links Internet - inoperante	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Links Wan - inoperante	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Mudança de prédio/Reestruturação integral da rede	Rede	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Antivírus - Repositório inconsistente	Segurança	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Falta de espaço em disco	Servidores	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Servidores	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Habilitação de rede de eventos	WiFi	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Serviço de WIFI Indisponível	WiFi	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Sinal Fraco ou Lentidão do WIFI	WiFi	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Análise de Logs/Eventos dos Equipamentos	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Análise de Vulnerabilidades/Correções de Segurança	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Aplicação de Atualizações/Patches/Hot-fixies	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Configurações/Otimizações da Estrutura	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC

Diagnóstico de Problemas de Lentidão na Rede Sem Fio	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Geração de Cópia(s) de Segurança (backups) de Configurações	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Instalação/Desinstalação/Movimentação de Access Point	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Instalação/Desinstalação/Remanejamento de Pontos Lógicos/Pontos de Acesso	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Manutenção Corretiva Classe 1 (Perda/Paralisação Total da Rede Sem Fio)	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Manutenção Corretiva Classe 2 (Perda/Paralisação Grave da Rede Sem Fio)	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Manutenção Corretiva Classe 3 (Perda/Paralisação Menor da Rede Sem Fio)	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Manutenção Corretiva Classe 4 (Perda/Paralisação 1 Único Ponto de Acesso)	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Manutenção Preventiva do Ambiente WI-FI	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Realização de Site Survey	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Relatório de Utilização de Recursos da Rede WI-FI	WiFi-Estrutura	Infraestrutura de TIC	Apenas DITIC
Evento de Segurança	Evento de Segurança	Segurança Cibernética	Usuários Finais
Exposição de Dados Confidenciais	Evento de Segurança	Segurança Cibernética	Usuários Finais
Exposição de Dados Confidenciais GovBr	Evento de Segurança	Segurança Cibernética	Usuários Finais
Incidente de Segurança	Gestão de Incidentes	Segurança Cibernética	Usuários Finais
Informar Vulnerabilidade	Gestão de Vulnerabilidades	Segurança Cibernética	Usuários Finais
VULNERABILIDADE ALTA	Gestão de Vulnerabilidades	Segurança Cibernética	Usuários Finais
VULNERABILIDADE BAIXA	Gestão de Vulnerabilidades	Segurança Cibernética	Usuários Finais
VULNERABILIDADE CRÍTICA EXPOSTA À INTERNET	Gestão de Vulnerabilidades	Segurança Cibernética	Usuários Finais
VULNERABILIDADE CRÍTICA EXPOSTA À REDE INTERNA	Gestão de Vulnerabilidades	Segurança Cibernética	Usuários Finais
VULNERABILIDADE INFORMATIVA	Gestão de Vulnerabilidades	Segurança Cibernética	Usuários Finais
VULNERABILIDADE MÉDIA	Gestão de Vulnerabilidades	Segurança Cibernética	Usuários Finais
Ordem de Serviço	02 - Integração entre Desenvolvimento e Operações	Serviços de Apoio a Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	16 - Serviços de Implementação de Melhorias sob Demanda	Serviços de Apoio a Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	14 - Provisionamento e Gestão de Identidades	Serviços de Suporte Operacional	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	15 - Apoio a Processos de Controle Patrimonial	Serviços de Suporte Operacional	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	01 - Gerenciamento Técnico das Instalações	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	03 - Conectividade de Redes LAN/WAN/WLAN	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	04 - Sistemas Operacionais	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	05 - Banco de Dados	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	06 - Serviço de Mensageria e Comunicação Unificada	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	07 - Serviço de Correio Eletrônico	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	08 - Serviço de Colaboração e Gerenciamento de Conteúdo	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	09 - Servidores Web e Aplicação	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	10 - Ambiente de Armazenamento	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC

Ordem de Serviço	11 - Ambiente de Backup	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	12 - Virtualização, Containerização e Computação em Nuvem	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Ordem de Serviço	13 ? Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de Anti-SPAM	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Anti-SPAM	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de Anti-SPAM	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Anti-SPAM	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Anti-SPAM	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de Anti-SPAM	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de Antivírus Corporativo ? ambiente de Desktop e Servidores	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Antivírus Corporativo ? ambiente de Desktop e Servidores	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de Antivírus Corporativo ? ambiente de Desktop e Servidores	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Antivírus Corporativo ? ambiente de Desktop e Servidores	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Antivírus Corporativo ? ambiente de Desktop e Servidores	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de Antivírus Corporativo ? ambiente de Desktop e Servidores	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de filtro de DNS (Domain Name System)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de filtro de DNS (Domain Name System)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de filtro de DNS (Domain Name System)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de filtro de DNS (Domain Name System)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de filtro de DNS (Domain Name System)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de filtro de DNS (Domain Name System)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de Firewall de Aplicação (WAF)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Firewall de Aplicação (WAF)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de Firewall de Aplicação (WAF)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Firewall de Aplicação (WAF)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Firewall de Aplicação (WAF)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de Firewall de Aplicação (WAF)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
a.Atividade (INICIAL)	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
b.Atividade (BAIXA)	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
c.Atividade (MÉDIA)	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
d.Atividade (ALTA)	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC

e.Atividade (EMERGENCIAL)	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
f.Atividades	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de Gestão de Vulnerabilidades	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Gestão de Vulnerabilidades	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de Gestão de Vulnerabilidades	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Gestão de Vulnerabilidades	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Gestão de Vulnerabilidades	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de Gestão de Vulnerabilidades	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de IDS/IPS ? Sistemas de Detecção e Prevenção de Intrusão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de IDS/IPS ? Sistemas de Detecção e Prevenção de Intrusão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de IDS/IPS ? Sistemas de Detecção e Prevenção de Intrusão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de IDS/IPS ? Sistemas de Detecção e Prevenção de Intrusão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de IDS/IPS ? Sistemas de Detecção e Prevenção de Intrusão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de IDS/IPS ? Sistemas de Detecção e Prevenção de Intrusão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de Network Detection and Response (NDR)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Network Detection and Response (NDR)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de Network Detection and Response (NDR)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Network Detection and Response (NDR)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Network Detection and Response (NDR)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de Network Detection and Response (NDR)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de Next Generation Firewall	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Next Generation Firewall	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de Next Generation Firewall	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Next Generation Firewall	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Next Generation Firewall	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de Next Generation Firewall	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de PAM (Privileged Access Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de PAM (Privileged Access Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de PAM (Privileged Access Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC

Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de PAM (Privileged Access Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de PAM (Privileged Access Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de PAM (Privileged Access Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de Proxy/Filtro de Conteúdo Web	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Proxy/Filtro de Conteúdo Web	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de Proxy/Filtro de Conteúdo Web	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Proxy/Filtro de Conteúdo Web	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de Proxy/Filtro de Conteúdo Web	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de Proxy/Filtro de Conteúdo Web	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de SIEM (Security Information and Event Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de SIEM (Security Information and Event Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de SIEM (Security Information and Event Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de SIEM (Security Information and Event Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de SIEM (Security Information and Event Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de SIEM (Security Information and Event Management)	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de Testes de Invasão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de Testes de Invasão	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Atividades	Serviço de VPN ? Redes Privadas Virtuais	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Emissão de relatório periódico executivo	Serviço de VPN ? Redes Privadas Virtuais	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Indisponibilidade	Serviço de VPN ? Redes Privadas Virtuais	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Exclusiva	Serviço de VPN ? Redes Privadas Virtuais	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Ordem de Serviço Rotineira com Elaboração de Relatório Técnico	Serviço de VPN ? Redes Privadas Virtuais	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
RdM	Serviço de VPN ? Redes Privadas Virtuais	Serviços Gerenciados de Segurança da Informação	Apenas DITIC
Classe 3	4biz	Sistemas Administrativos	Apenas DITIC
Incidente_Bug	4biz	Sistemas Administrativos	Apenas DITIC
Melhoria_Projeto	4biz	Sistemas Administrativos	Apenas DITIC
Requisição_Dúvida	4biz	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Consulta de Informações	AME - Adm de Medicamentos	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Regulamentação	Auxílio Saúde	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Sistema Salus	Auxílio Saúde	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Requisição	Busca de Endereços	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Anexar Documentos - Erro	MALOTE DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Instruções de Uso - Dúvidas	MALOTE DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Acesso - Erro	METAFRAME	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Alteração de Estação	METAFRAME	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Recuperação de Documento	METAFRAME	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Adição de Acessos ao PPN	PPN - Pré- Postagem Nacional	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Instruções de Uso - Dúvida	PPN - Pré- Postagem Nacional	Sistemas Administrativos	Usuários Finais

Remoção de Acessos ao PPN	PPN - Pré- Postagem Nacional	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
eproc - Dúvida	Precatórios	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
eproc - Erro	Precatórios	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
PRECT - Cadastro de Advogados	Precatórios	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
PRECT - Dúvida	Precatórios	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
PRECT - Erro	Precatórios	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Atualização de Dados - Erro	RHE	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Orientações de Uso - Dúvidas	RHE	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Adição de Acesso ao SEI	SEI	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Anexar Documentos - Erro	SEI	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Assinatura Digital ? Erro	SEI	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Instruções de Uso - Dúvidas	SEI	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Remoção de Acesso ao SEI	SEI	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Sessão de Julgamento - Erro	SEI	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Arquivo Base - Erro	SELO DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Cancelamento de Selos ou Notas	SELO DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Emolumentos	SELO DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Guia de pagamentos ? Dúvida	SELO DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Portal Extrajudicial	SELO DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Troca de Titular - Dúvidas	SELO DIGITAL	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Acesso - Erro	THEMA	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Alteração de Local	THEMA	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Instruções de Uso - Dúvidas	THEMA	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Prestação de Contas - Erro	THEMA	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Anexar Documentos - Erro	THEMIS ADMIN	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Assinatura Digital ? Erro	THEMIS ADMIN	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Instruções de Uso - Dúvidas	THEMIS ADMIN	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Redação de Documentos - Erro	THEMIS ADMIN	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Remessa - Erro	THEMIS ADMIN	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Sessão de Julgamento - Erro	THEMIS ADMIN	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Acompanhamento de Evento Remoto	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Agendamento Presencial	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Agendamento Presencial Órgão Especial e COMAG	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
CADI - Reclassificar	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Dúvida	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Erro	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Liberação de IP para Teletrabalho no Exterior	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Requisições Ouvidoria	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Transmissão de Eventos para Canal do TJRS no YouTube	z.Outros Sistemas	Sistemas Administrativos	Usuários Finais
Adição de Acesso	Antecedentes Criminais/TJSC (uso interno)	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Remoção de Acesso	Antecedentes Criminais/TJSC (uso interno)	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Reset de Senha	Antecedentes Criminais/TJSC (uso interno)	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Audiências - Erro	DRS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Cadastro - Erro	DRS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Importação de Pauta	DRS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Publicação	DRS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Restauração de audiência	DRS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Assinatura Digital	EPROC	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Eproc - Email	EPROC	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Liberação temporária da autenticação em 2 fatores	EPROC	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Peticionamento - Dúvida	EPROC	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Peticionamento - Erro	EPROC	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Primeiro Acesso	EPROC	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais

Reset da autenticação em 2 fatores	EPROC	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Assinatura de documentos	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Audiências - Erro	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Baixa de Processo ? Erro	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Distribuição e redistribuição ? Erro	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Fluxo processo - Erro	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Movimentação Processual	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Redação de Documentos	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Remessa e devolução do 2º Grau	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Visualização dos autos	E-THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Dúvidas	METHIS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Erro de Acesso	METHIS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Erro na Assinatura de Documentos	METHIS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Outros Erros	METHIS	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Definição do dono da sala	SASV - Sistema de Agendamento de Salas de Videoconferência	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Informação sobre turnos liberados em salas compartilhadas	SASV - Sistema de Agendamento de Salas de Videoconferência	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Informações sobre salas passivas	SASV - Sistema de Agendamento de Salas de Videoconferência	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Orientação quanto às unidades (salas) disponíveis	SASV - Sistema de Agendamento de Salas de Videoconferência	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Problemas ao acessar	SASV - Sistema de Agendamento de Salas de Videoconferência	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Vinculação de usuários ao grupo	SASV - Sistema de Agendamento de Salas de Videoconferência	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Audiências - Erro	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Cadastramento LC, Medida de Segurança, remição e PSC	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Cadastro de advogado	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Cancelar e invalidar movimentação	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Elaboração de despachos e decisões	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Extinção do processo	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Informar cumprimento PSC e Prestação pecuniária	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Redação de documentos	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Redistribuição e remessa para outra Comarca	SEEU	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Alvará eletrônico automatizado	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Assinatura de documentos	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Audiências - Erro	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
BNMP - Erro	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Distribuição e redistribuição	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Movimentação Processual ? Erro	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Nota de expediente	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Objetos apreendidos	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Pasta de trabalho do cartório	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Pasta de trabalho do gabinete	THEMIS1G	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Dúvida	z.Outros Sistemas	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Erro	z.Outros Sistemas	Sistemas de 1º Grau	Usuários Finais
Atualização	CONSULTAS INTEGRADAS	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Consulta de Informações ? Erro	CONSULTAS INTEGRADAS	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Assinatura Digital	EPROC	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Liberação temporária da autenticação em 2 fatores	EPROC	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Peticionamento - Dúvida	EPROC	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Peticionamento - Erro	EPROC	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Primeiro Acesso	EPROC	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais

Reset da autenticação em 2 fatores	EPROC	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Assinatura Digital	PORTAL DO PROCESSO ELETRÔNICO	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Autos Eletrônicos	PORTAL DO PROCESSO ELETRÔNICO	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Peticionamento - Dúvida	PORTAL DO PROCESSO ELETRÔNICO	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Peticionamento - Erro	PORTAL DO PROCESSO ELETRÔNICO	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Primeiro Acesso	PORTAL DO PROCESSO ELETRÔNICO	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Atualização	PROCERGS - COGNOS	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Consulta e Movimentação	PROCERGS - COGNOS	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Relatórios do Mapa ? Erro	PROCERGS - COGNOS	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Ajuste de Fluxo	PROCERGS - TJP	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Autos Eletrônicos	PROCERGS - TJP	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Baixa ? Erro	PROCERGS - TJP	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Cadastro - Erro	PROCERGS - TJP	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Movimentação ? Erro	PROCERGS - TJP	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Publicação - Erro	PROCERGS - TJP	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Assinatura de documentos ? Erro	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Autos Eletrônicos	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Baixa de Processo - Erro	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Cadastro de Processos - Erro	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Movimentação Processual - Erro	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Publicação das Decisões de Processos - Erro	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Redação de Documentos - Dúvidas	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Redação de Documentos - Erro	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Sessão de Julgamento - Erro	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Tabelas CNJ - Dúvida	THEMIS2G	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Acompanhamento de Sessão	z.Outros Sistemas	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Dúvida	z.Outros Sistemas	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais
Erro	z.Outros Sistemas	Sistemas de 2º Grau	Usuários Finais

**Anexo III - A do CET- Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço e Quantidade mínima de profissionais**

Grupo	Perfil Profissional	CBO de Referência	Código do Perfil de Referência		Descrição do Perfil de Referência	Valor Salarial de Referência (VSR)	Custo Unitário Mensal do Perfil (VSRxFator-K [1])	Quantidade de Profissionais (QP)	Custo Total Mensal por Perfil (VSRxFator-KxQP)	
<b>G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau</b>	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.</b>	3172-10	Pleno	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.798,48	R\$ 4.226,43	5	R\$ 21.132,14	
			Sênior	TECSUP-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.635,52	R\$ 6.193,47	4	R\$ 24.773,89	
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.</b>	3172-20	Pleno	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.146,09	R\$ 5.043,31	5	R\$ 25.216,56	
			Sênior	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.670,74	R\$ 6.276,24	5	R\$ 31.381,20	
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.</b>	3172-10	Pleno	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.798,48	R\$ 4.226,43	6	R\$ 25.358,57	
			Sênior	TECSUP-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.635,52	R\$ 6.193,47	8	R\$ 49.547,78	
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.</b>	3172-20	Pleno	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.146,09	R\$ 5.043,31	16	R\$ 80.692,98	
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.</b>	31425-30	Sênior	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação Sênior	R\$ 9.632,96	R\$ 22.637,46	1	R\$ 22.637,46	
	<b>Grupo 1-Custo Total dos Profissionais</b>								<b>50</b>	<b>R\$ 280.740,56</b>
		<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.</b>	3172-10	Sênior	TECSUP-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.635,52	R\$ 6.193,47	4	R\$ 24.773,89

<b>G2</b> - Grupo de Serviços do 2º Grau	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.</b>	3172-20	Sênior	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.670,74	R\$ 6.276,24	6	R\$ 37.657,43
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 a Sessões.</b>	3172-10	Sênior	TECSUP-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.635,52	R\$ 6.193,47	6	R\$ 37.160,83
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 a Sessões.</b>	3172-20	Sênior	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.670,74	R\$ 6.276,24	12	R\$ 75.314,87
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Interno de 2º Grau.</b>	3172-10	Pleno	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.798,48	R\$ 4.226,43	12	R\$ 50.717,14
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao Público Interno de 2º Grau.</b>	3172-20	Pleno	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.146,09	R\$ 5.043,31	3	R\$ 15.129,93
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau.</b>	31425-30	Sênior	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação Sênior	R\$ 9.632,96	R\$ 22.637,46	1	R\$ 22.637,46
<b>Grupo 2-Custo Total dos Profissionais</b>								<b>44</b>	<b>R\$ 263.391,55</b>
<b>G3</b> – Grupo de serviços de Apoio	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau.</b>	3172-10	Pleno	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.798,48	R\$ 4.226,43	1	R\$ 4.226,43
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau.</b>	3172-20	Pleno	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.146,09	R\$ 5.043,31	1	R\$ 5.043,31
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Externo.</b>	3172-10	Pleno	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.798,48	R\$ 4.226,43	7	R\$ 29.585,00
			Sênior	TECSUP-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.635,52	R\$ 6.193,47	7	R\$ 43.354,30
	<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 para controle das garantias on-site.</b>	3172-10	Pleno	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.798,48	R\$ 4.226,43	1	R\$ 4.226,43
			Sênior	TECSUP-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.635,52	R\$ 6.193,47	1	R\$ 6.193,47

	<b>Conectividade e Comunicação</b> – Atendimento de conectividade de rede interna.	3133-05, 3133-10	Pleno	TECRED-02	Técnico de Rede Pleno	R\$ 2.146,09	R\$ 5.043,31	1	R\$ 5.043,31
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.	31425-30	Sênior	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação Sênior	R\$ 9.632,96	R\$ 22.637,46	1	R\$ 22.637,46
	<b>Grupo 3-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>20</b>	<b>R\$ 120.309,71</b>
<b>G4 – Grupo de Eventos</b>	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 – sob demanda aos eventos em que a justiça Estadual estiver presente.	3172-20	Pleno	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.146,09	R\$ 5.043,31	6	R\$ 30.259,86
	<b>Grupo 4-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>1</b>	<b>R\$ 30.259,86</b>
<b>G5 - ITSM</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Análise e administração da solução ITSM.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	3	R\$ 35.510,07
			Sênior	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	R\$ 8.141,81	R\$ 19.133,25	1	R\$ 19.133,25
	<b>Grupo 5-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>4</b>	<b>R\$ 54.643,33</b>
<b>G6 - Requisição</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Cumprimento de Requisições.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
	<b>Grupo 6-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G7 - Incidentes</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Incidentes.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
	<b>Grupo 7-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G8 - Problemas</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Problemas.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
	<b>Grupo 8-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G9 - Ativos</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
	<b>Grupo 9-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G10 - Mudanças</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC - Gerenciamento de Mudança e Liberação.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
	<b>Grupo 10-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G11 - Disponibilidade</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
	<b>Grupo 11-Custo Total dos Profissionais</b>							<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>

<b>G12 - Conhecimento</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Conhecimento.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
<b>Grupo 12-Custo Total dos Profissionais</b>								<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G13 – Catálogo de Serviço</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC - Gerenciamento do Catálogo de Serviço.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
<b>Grupo 13-Custo Total dos Profissionais</b>								<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G14 - Qualidade</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Serviço de Qualidade	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
<b>Grupo 4Custo Total dos Profissionais</b>								<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>G15 - Inteligência</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC - Gerenciamento de Inteligência de Negócios.	102124-15, 2124-25	Pleno	ASISA-02	Analista de sistemas de automação Pleno	R\$ 5.036,89	R\$ 11.836,69	1	R\$ 11.836,69
<b>Grupo 15 Custo Total dos Profissionais</b>								<b>1</b>	<b>R\$ 11.836,69</b>
<b>Total do custo mensal dos profissionais dos 15 grupos</b>									<b>R\$ 867.711,92</b>

**Estimativa do valor da contratação: Estimativa do valor mensal X 24 meses = R\$ 20.825.086,01**

Os valores de referência apresentados no mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de TIC estão contidos na Portaria nº 4.668 publicada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (Acessível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-4.668-de-23-de-maio-de-2022-402107009>). Exceto os valores salariais do TECMAN-02 e TECRED-02 ajustados em conformidade com a Convenção Coletiva de Trabalho do SindppdRS 2023.

**Anexo III – B do CET - Quantitativo de Profissionais para Análise Preliminar da Exequibilidade da Proposta de Preços**

<b>Categoria de Serviço</b>	<b>Senioridade</b>	<b>Cód. Identificação de Perfil</b>	<b>Valor Salarial de Referência<sup>14</sup></b>	<b>Quantidade de Profissionais</b>	<b>Comprovar 50% da quantidade de profissionais para o caso de aplicação do Item 9.4 do TR</b>
<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b>	Pleno	TECSUP-02	R\$ 1.798,48	32	16
	Sênior	TECSUP-03	R\$ 2.635,52	30	15
<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2</b>	Pleno	TECMAN-02	R\$ 2.146,09	31	15
	Sênior	TECMAN-03	R\$ 2.670,74	23	11
<b>Conectividade e Comunicação</b>	Pleno	TECRED-02	R\$ 1.972,98	1	1
<b>Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação</b>	Sênior	GERSUP	R\$ 9.632,96	3	1
<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b>	Pleno	ASISA-02	R\$ 5.036,89	13	6
	Sênior	ASISA-03	R\$ 8.141,81	1	1

Planilha - Número de Profissionais X Salário Referencial por Perfil Profissional/Senioridade

<sup>14</sup> Com base nos valores de referência apresentados no mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de TIC contidos na Portaria nº 4.668 publicada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (Acessível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-4.668-de-23-de-maio-de-2022-402107009>).

**Anexo III - C do CET – Planilha de Custos para Proposta Comercial e Formação de Preços**

Lote	Grupo de Serviço	ITEM	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Valor mensal	Valor 24 meses
1	G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau	1	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.	*	
		2	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 ao 1º Grau Regional – Porto Alegre.	*	
		3	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	*	
		4	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.		
		5	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.		
	G2 - Grupo de Serviços do 2º Grau	6	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.		
		7	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.		
		8	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 a Sessões.		
		9	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 a Sessões.		
		10	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao Público Interno de 2º Grau.		
		11	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 ao Público Interno de 2º Grau.		
		12	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau		
	G3 – Grupo de serviços de Apoio	13	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau.		
		14	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau.		
		15	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 ao Público Externo.	*	
		16	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N1 para controle das garantias on-site.	*	
		17	<b>Conectividade e Comunicação</b> – Atendimento de conectividade de rede interna.		
		18	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.		
	G4 – Grupo de Eventos	19	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 – sob demanda aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.	Valor de 90 HST	Valor de 2.160 HST

<b>G5 – ITSM</b>	20	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Análise e administração da solução de ITSM.</b>	*	
<b>G6 – Requisições</b>	21	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de requisição de serviço.</b>		
<b>G7 – Incidentes</b>	22	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de incidentes</b>		
<b>G8 – Problemas</b>	23	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Problemas</b>		
<b>G9 – Ativos</b>	24	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI</b>		
<b>G10 – Mudanças</b>	25	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança</b>		
<b>G11 – Disponibilidade</b>	26	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Disponibilidade</b>		
<b>G12 – Conhecimento</b>	27	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento do Conhecimento.</b>		
<b>G13 – Catálogo de Serviço</b>	28	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática Gerenciamento do Catálogo de Serviços</b>		
<b>G14 – Qualidade</b>	29	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento da Qualidade do Serviço</b>		
<b>G15 – Inteligência</b>	30	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Inteligência de Negócios.</b>		

\* Somar o valor dos técnicos Pleno e Sênior

### Anexo III - C – Continuação

#### Detalhamento da Proposta de Preços

Identificação da Licitação		
N° do Processo:		
N° da Licitação:		
Nome da Empresa:		
CNPJ:		
Componentes de Custo		
Grupo de Serviço:		
Descrição:		
Custo de Pessoal		
	Quantidade	Valor Mensal
Suporte ao Usuário N1 – Técnico pleno		
Suporte ao Usuário N1 – Técnico sênior		
Suporte ao Usuário N2 – Técnico pleno		
Suporte ao Usuário N2 – Técnico sênior		
Conectividade e Comunicação – Técnico Pleno		
Gerenciamento de Suporte Técnico - Pleno		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Analista Pleno		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Analista Sênior		
	Total	
Outros custos		
Custos com deslocamentos		
Custos com Equipamentos		
Custo com Sistemas		
Custo com mobílias		
Custo com Preposto		
Outros custos (especificar)		
Subtotal componentes de custo		
Componentes de Preço		
Descrição		Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		
Cobertura Tributária		
Outros componentes (especificar)		
Subtotal componentes de preço		
Total Mensal:		
<b>Valor Total do [lote/item]:</b> [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]		

1. A licitante classificada provisoriamente em 1º lugar deverá apresentar, de forma discriminada, a composição dos custos necessários à prestação dos serviços de cada GRUPO DE SERVIÇO (G1 a G16). Entretanto, tais custos não serão levados em consideração para efeito de julgamento das propostas, servindo apenas de parâmetro para eventuais repactuações durante a vigência contratual.
2. Os componentes de custos que integram a planilha são:
  - 2.1. **Custo de Pessoal** - Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais que compõem o respectivo Grupo de Serviço independente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da

remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

- 2.2. **Custo de deslocamento dos atendimentos de N2** – Consolida o custo de transporte e estadia para os atendimentos presenciais em todas as sedes da Contratante.
- 2.3. **Custos com Equipamentos** - Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros.
3. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:
  - 3.1. **Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)** - Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores interno e externos considerados na precificação.
  - 3.2. **Cobertura Tributária** - Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa.

#### Anexo IV do CET - Qualificação Técnica dos Profissionais

1. Caberá à Contratada garantir que a equipe técnica que prestará os serviços esteja constantemente atualizada e seja capaz de se adequar a mudanças no ambiente tecnológico da Contratante.
2. Os requisitos mínimos da senioridade dos perfis dos profissionais foram definidos para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, em função da criticidade ou complexidade.
3. A equipe técnica da Contratada deverá estar atualizada e capacitada nas novas tecnologias disponíveis para dar suporte aos usuários e/ou sistemas incorporados ao ambiente computacional da Contratante. Quando houver mudanças no ambiente tecnológico da Contratante, a Contratada deverá fornecer capacitação a sua equipe técnica, sem ônus para a Contratante, a fim de garantir a continuidade e eficiência dos serviços prestados.
4. O presente anexo descreve os requisitos mínimos de formação, capacitação e experiência dos perfis profissionais da empresa Contratada a serem requeridos pela Contratante para execução dos serviços solicitados por meio de ordens de serviço.
5. Para todos os papéis indicados em cada perfil serão exigidas as qualificações mínimas indicadas para os diferentes níveis de senioridade. São estabelecidos na Tabela 1, a seguir apresentada, os critérios de tempo mínimo de experiência dos perfis profissionais para enquadramento em diferentes níveis de senioridade:

Nível de Senioridade	Tempo Mínimo de Experiência Profissional na Realização de Atividades Correlatas
Júnior	Até 2 anos
Pleno	Acima de 2 até 5 anos
Sênior	Acima de 5 anos

Tabela 1 – Critérios para Enquadramento de Senioridade

6. A experiência profissional deverá ser comprovada na área de conhecimento ou de atuação do respectivo papel a ser desempenhado pelo profissional na execução dos serviços descritos no item 5 deste CET, a qual deverá ser devidamente comprovada através de carteira de trabalho ou declarações de empresas públicas ou privadas.
7. Todas as formações e certificações dos profissionais exigidas pela Contratante deverão ser comprovadas pela empresa Contratada por documentos fornecidos pelas entidades certificadoras ou instituições de ensino, e serem fornecidos novamente a Contratante quando da substituição de profissionais em atuação.
8. Todas as experiências profissionais exigidas pela Contratante deverão ser comprovadas por documentos válidos para este fim (carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços, declaração do empregador, contrato social no qual figure como sócio, dentre outros cenários de comprovação da vinculação do profissional à Contratada) a serem fornecidos a Contratante, e novamente fornecidos quando da substituição de profissionais em atuação. Todas as declarações deverão constar de forma clara o nome, endereço eletrônico (e-mail), telefone de contato e cargo/função do declarante.
9. Todos os documentos de comprovação de formação e experiência profissional deverão ser apresentados em cópias autenticadas. Serão aceitas cópias não autenticadas em caso de apresentação das mesmas juntamente com suas versões originais.
10. As apresentações das certificações das formações deverão ser antes dos profissionais iniciarem as prestações dos serviços.

11. As apresentações iniciais das certificações dos  cursos de aperfeiçoamento  terão o prazo máximo de 90 dias, conforme previsto no plano de mobilização.
12. Para os serviços com mais de um perfil profissional, a proporcionalidade da senioridade deverá ser mantida na alteração da quantidade, sendo que os arredondamentos ficam vinculados aos perfis de maior senioridade.
13. A Contratante reserva-se no direito de efetuar diligências junto aos emitentes ou declarantes dos documentos com a finalidade de elucidação de dúvidas ou comprovação de sua autenticidade.
14. Além do atendimento dos requisitos de formação, qualificação e experiência profissional exigidos dos profissionais que prestarão os serviços, a Contratante poderá efetuar análise curricular, entrevista e opcionalmente, caso entenda necessário, aplicar teste teórico-prático de conhecimentos para os profissionais indicados para execução das atividades, reservando-se no direito de recusar o profissional indicado em caso de inadequação de perfil para a plena execução dos serviços.
15. A relação dos papéis associados a cada um dos perfis profissionais a serem requeridos pela Contratante para fins de execução dos serviços, bem como as respectivas qualificações mínimas correspondentes, são as que seguem:

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Código CBO	Qualificação Mínima
Suporte ao Usuário – Serviços do G1 ao G3	Técnico <b>Pleno</b> de suporte <b>N1</b> ao usuário de TI.	3172-10 <sup>15</sup>	<p><b>Formação:</b></p> <p>a) Nível médio completo, com formação técnica na área de TIC reconhecida pela Ministério da Educação (MEC).</p> <p><b>Cursos de Aperfeiçoamento obrigatórios:</b></p> <p>a) Possuir Curso Oficial Microsoft MS900T (Fundamentos do Microsoft 365) ou versão equivalente superior, com carga horária mínima de 20h.</p> <p>b) Possuir certificado de participação no treinamento da Trilha Support<sup>16</sup> da Ferramenta 4Biz da empresa run2biz,-</p> <p>Certificado de participação nos cursos:</p> <p>a) HDI Support Center Analyst (HDI-SCA).</p> <p>b) ITIL4 Foundation, ou superior (mínimo de 20h).</p> <p><b>Experiência profissional:</b></p> <p>a) Atendimento a clientes de TIC na modalidade “call center”, mediante comprovação oficial com tempo de experiência conforme a senioridade exigida para o serviço.</p>
	Técnico <b>Sênior</b> de suporte <b>N1</b> ao usuário de TI.		

<sup>15</sup> CBO 3172-10: Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.

<sup>16</sup> Treinamentos para conhecer o básico da operação da ferramenta, e atividades voltadas para atendentes de Service Desk e usuários finais, oferece uma compreensão geral do 4biz, os portais, o atendimento de Tickets (requisições e incidentes) e informações essenciais da plataforma.

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Código CBO	Qualificação Mínima
Suporte ao Usuário – Serviços do G1 ao G4	Técnico <b>Pleno</b> de suporte N2 ao usuário de TI.	3172-20	<p><b>Formação:</b></p> <p>a) Nível médio completo, com formação técnica na área de TIC reconhecida pela Ministério da Educação (MEC).</p> <p><b>Cursos de Aperfeiçoamento obrigatórios:</b></p> <p>a) Possuir <u>certificação</u> Microsoft MS900T (Fundamentos do Microsoft 365) ou versão equivalente superior.</p> <p>b) Possuir certificado de participação no treinamento da Trilha Support da Ferramenta 4Biz da empresa run2biz.</p> <p><b>Certificado de participação em pelo menos 2 das opções:</b></p> <p>a) Curso Oficial Microsoft MS5342 (Suporte e Solução de Problemas do Windows 11) ou versão equivalente superior, com carga horária mínima de 20h.</p> <p>b) Curso HDI Desktop Advanced Support Technician (HDI-DAST).</p> <p>c) Curso ITIL4 Foundation, ou superior (mínimo de 20h).</p> <p><b>Experiência profissional:</b></p> <p>a) Atendimento a clientes de TIC na modalidade presencial, mediante comprovação oficial com tempo de experiência conforme a senioridade exigida para o serviço.</p>
	Técnico <b>Sênior</b> de suporte N2 ao usuário de TI.		

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Código CBO	Qualificação Mínima
Conectividade e Comunicação – Atendimento de conectividade de rede interna de todas as sedes. (G3)	Técnico de Rede <b>Pleno</b>	3133-05, 3133-10	<p><b>Formação:</b></p> <p>a) Nível médio completo, com formação técnica na área de rede de computadores reconhecida pela Ministério da Educação (MEC).</p> <p><b>Cursos de Aperfeiçoamento obrigatórios:</b></p> <p>a) Possuir 1 (um) curso de aperfeiçoamento/certificação, na área de TIC, realizados nos últimos 2 (dois) anos, mediante comprovação. (carga horária mínima: 20 horas).</p> <p>b) Possuir certificado de participação no treinamento da Trilha Support da Ferramenta 4Biz da empresa run2biz.</p> <p><b>Certificado de participação em pelo menos 2 das opções:</b></p> <p>a) Curso Oficial Microsoft MS900T (Fundamentos do Microsoft 365) ou versão equivalente superior, com carga horária mínima de 20h.</p> <p>b) Curso Oficial da Microsoft MS5342 (Suporte e Solução de Problemas do Windows 11) ou versão equivalente superior, com carga horária mínima de 20h.</p> <p>c) Curso HDI Desktop Advanced Support Technician (HDI-DAST).</p> <p>d) Curso ITIL4 Foundation, ou superior (mínimo de 20h).</p> <p><b>Experiência profissional:</b></p> <p>a) Atendimento a clientes de TIC instalando ou prestando manutenção de rede lógica de computadores, mediante comprovação oficial com tempo de experiência conforme a senioridade exigida para o serviço.</p>

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Código CBO	Qualificação Mínima
Gerenciamento de Suporte Técnico – (G1, G2 e G3)	Gerenciamento de Suporte Técnico de TI	31425-30	<p><b>Formação:</b></p> <p>a) Nível superior completa nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software e correlatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização em tais áreas do conhecimento com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas.</p> <p><b>Cursos de Aperfeiçoamento obrigatórios:</b></p> <p>a) Possuir certificação ITIL4 Foundation Level, ou superior.  b) Possuir certificado dos cursos da Trilha da Support<sup>17</sup> + Cursos da trilha Analyst<sup>18</sup> da empresa Run2biz.  c) Possuir certificado de participação em curso Gerenciamento de Projetos PMI (com carga horária mínima: de 120 horas).  e) Possuir certificado de participação no Curso HDI Desktop Advanced Support Technician (HDI-DAST).  f) Possuir certificado de participação no Curso HDI Support Center Analyst (HDI-SCA)</p> <p><b>Experiência profissional:</b></p> <p>a) Atuação na área de TIC, especificamente em gerência ou líder de equipe ao suporte de atendimento a usuários, mediante comprovação oficial com tempo superior a 2 (dois) anos de experiência.</p>

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Código CBO	Qualificação Mínima
Gerenciamento de Serviços de TIC – Serviços do G5 ao G15	Analista de Sistemas de Automação <b>Pleno</b>	102124-15, 2124-25	<p><b>Formação:</b></p> <p>a) Nível superior completa nas áreas de Computação, Informática, Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Sistemas de Informação, Engenharia de Software e correlatas, ou qualquer outro curso superior combinado com curso de especialização em tais áreas do conhecimento com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas.</p> <p><b>Cursos/certificações de aperfeiçoamento obrigatórios:</b></p> <p>A - <b>Certificado</b> da trilha da <b>Support</b> da empresa Run2biz.  B - <b>Certificado</b> da trilha <b>Analyst</b> da empresa Run2biz.  C - <b>Certificação ITIL 4 Foundation</b> Level ou superior.  D - <b>Curso ITIL 4 Foundation</b> Level, ou superior.  E – <b>Curso</b> Gerenciamento de Projetos <b>PMI</b> (com carga horária mínima: de 120 horas).  F – <b>Certificação</b> de Curso HDI KCS Principles</p>
	Analista de Sistemas de Automação <b>Sênior</b>		

17 Treinamentos para os que desejam conhecer o básico da operação da ferramenta, e atividades voltadas para atendentes de Service Desk e usuários finais, oferece uma compreensão geral do 4biz, os portais, o atendimento de Tickets (requisições e incidentes) e informações essenciais da plataforma.

18 Treinamentos desenvolvidos para implantar, configurar, operar e manter o 4biz em todos os 16 processos ITIL pelos quais a Run2biz é certificada pela PinkVerify.

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Código CBO	Qualificação Mínima																								
			<table border="1" data-bbox="922 342 1281 797"> <thead> <tr> <th data-bbox="922 342 1166 376">Grupo de Serviço</th> <th data-bbox="1169 342 1281 376">Cursos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="922 380 1166 414">G5 - ITSM</td> <td data-bbox="1169 380 1281 414">A - B - C</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 418 1166 452">G6 - Requisição</td> <td data-bbox="1169 418 1281 452">A - C - E</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 456 1166 490">G7 - Incidentes</td> <td data-bbox="1169 456 1281 490">A - C - E</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 495 1166 528">G8 - Problemas</td> <td data-bbox="1169 495 1281 528">A - C - E</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 533 1166 566">G9 - Ativos</td> <td data-bbox="1169 533 1281 566">A - C - E</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 571 1166 604">G10 - Mudanças</td> <td data-bbox="1169 571 1281 604">A - C - E</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 609 1166 642">G11 - Disponibilidade</td> <td data-bbox="1169 609 1281 642">A - C - E</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 647 1166 680">G12 - Conhecimento</td> <td data-bbox="1169 647 1281 680">A - C - E - F</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 685 1166 719">G13 - Catálogo de Serviço</td> <td data-bbox="1169 685 1281 719">A - C - E</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 723 1166 757">G14 - Qualidade</td> <td data-bbox="1169 723 1281 757">A - D</td> </tr> <tr> <td data-bbox="922 761 1166 795">G15 - Inteligência</td> <td data-bbox="1169 761 1281 795">A - B - D</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="810 846 1034 873"><b>Experiência profissional:</b></p> <p data-bbox="858 875 1394 974">a) Na área de TIC, especificamente em suporte à infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas de atendimento a usuários, mediante comprovação oficial com tempo de experiência conforme a senioridade exigida para o serviço.</p>	Grupo de Serviço	Cursos	G5 - ITSM	A - B - C	G6 - Requisição	A - C - E	G7 - Incidentes	A - C - E	G8 - Problemas	A - C - E	G9 - Ativos	A - C - E	G10 - Mudanças	A - C - E	G11 - Disponibilidade	A - C - E	G12 - Conhecimento	A - C - E - F	G13 - Catálogo de Serviço	A - C - E	G14 - Qualidade	A - D	G15 - Inteligência	A - B - D
Grupo de Serviço	Cursos																										
G5 - ITSM	A - B - C																										
G6 - Requisição	A - C - E																										
G7 - Incidentes	A - C - E																										
G8 - Problemas	A - C - E																										
G9 - Ativos	A - C - E																										
G10 - Mudanças	A - C - E																										
G11 - Disponibilidade	A - C - E																										
G12 - Conhecimento	A - C - E - F																										
G13 - Catálogo de Serviço	A - C - E																										
G14 - Qualidade	A - D																										
G15 - Inteligência	A - B - D																										

## Anexo V – Detalhamento do Ambiente Tecnológico

### Anexo V – A - Componentes da Infraestrutura de Conectividade e de Serviços de Rede

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Roteadores (operadora Ávato)	Cisco	178	Roteadores de rede baseada em topologia MPLS (4 canais 100 Mbps + 50 canais 50 Mbps + 110 canais 20 Mbps + 13 canais 10 Mbps), os quais são gerenciados pela empresa que presta o serviço de rede de longa distância (WAN)
Comutadores/Roteadores (operadora Brasil Digital)	Datacom	14	Roteadores de rede baseada na topologia MetroEthernet (1 canal 1 Gbps + 12 canais 100 Mbps), os quais são gerenciados pela empresa que presta o serviço de rede metropolitana (MAN)
Internet (operadora ALGAR)	Cisco	1	Comutador de rede para acesso à rede mundial de computadores (1 canal de 600 Mbps) por meio do uso do protocolo de roteamento BGP (sendo que o TJRS é detentor do ASN 52659), o qual é gerenciado pela empresa que presta o serviço de conectividade à Internet
Internet (operadora LUMEN)	Cisco	1	Comutador de rede para acesso à rede mundial de computadores (1 canal de 600 Mbps) por meio do uso do protocolo de roteamento BGP (sendo que o TJRS é detentor do ASN 52659), o qual é gerenciado pela empresa que presta o serviço de conectividade à Internet
Infovia do CNJ (operadora Oi)	HP/Datacom/Fortinet	1	Roteador/comutador de rede baseada em topologia do tipo SDN (1 canal de 12 Mbps + 1 conexão VPN), os quais são gerenciados pela empresa que presta o serviço de conectividade à Infovia
Comutador de Núcleo (Capital)	Extreme Networks	7	Os equipamentos estão instalados nos prédios do TJRS ("datacenter secundário"), FCT prédio II ("datacenter primário"), FCT prédio I, Palácio da Justiça e Anexo do TJRS.
Comutador Topo de Rack (Capital)	Extreme Networks	20	Os equipamentos estão instalados nos prédios do TJRS ("datacenter secundário") e FCT prédio II ("datacenter primário")
Comutadores de Acesso (Capital)	Extreme Networks, Allied Telesis, 3Com/HP	976	Os equipamentos estão instalados nos prédios do TJRS ("datacenter secundário"), FCT prédio II ("datacenter primário"), FCT prédio I, Palácio da Justiça, 6 (seis) Foros

			Regionais e 6 (seis) prédios de órgãos administrativos
Comutadores de Acesso (Interior)	Extreme Networks, D-Link, Allied Telesis, 3Com/HP, Edge-Core	1.746	Os equipamentos estão instalados nos prédios nos quais operam 164 (cento e sessenta e quatro) Foros do Interior do Estado do RS
Comutadores de Distribuição (Capital)	Extreme Networks, 3Com/HP	273	Os equipamentos estão instalados nos prédios do TJRS ("datacenter secundário"), FCT prédio II ("datacenter primário"), FCT prédio I, Palácio da Justiça, 6 (seis) Foros Regionais e 6 (seis) prédios de órgãos administrativos
Comutadores de Distribuição (Interior)	Extreme Networks, D-Link, Allied Telesis, 3Com/HP	164	Os equipamentos estão instalados nos prédios nos quais operam 164 (cento e sessenta e quatro) Foros do Interior do Estado do RS
Serviço de Diretório Active Directory System (LDAP + Kerberos), DNS, DHCP, WINS baseado em servidores Windows 2019	Microsoft	36	A plataforma gerencia aproximadamente 20.000 usuários e 15.000 estações de trabalho
Serviço de Correio Eletrônico Exchange Server 2016	Microsoft	4	Os 4 (quatro) servidores operam em regime de funcionamento ativo/passivo (Mailbox Server + Hub Transport Server + Client Access Server), sendo que tal plataforma gerencia aproximadamente 20.000 caixas postais
Serviço de Mensageria Instantânea Skype for Business Server 2015	Microsoft	5	Os 5 (cinco) servidores operam em regime de funcionamento de balanceamento de carga (Front-End Server + Director Server + Edge Server + Mediation Server), sendo que tal plataforma gerencia aproximadamente 9.000 usuários SIP
Servidores de Mensageria Instantânea Open Source	DELL + RocketChat	1	O equipamento está instalado nos prédios do TJRS ("datacenter secundário")

## Anexo V – B - Componentes da Infraestrutura de Armazenamento

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Comutador FC SAN classe Director	Cisco, Brocade	2	Um equipamento (Cisco MDS 9710 - 200 portas) está instalado e operando no FCT prédio II ("datacenter primário") enquanto que o outro (DCX 8510 - 192 portas) está instalado e operando no prédio TJRS ("datacenter secundário")
Sistema de Armazenamento de Dados VMAX 100k	EMC	2	Cada equipamento (1 engine - 2 directors) hospedado em cada "datacenter" possui 100 TB líquidos
Sistema de Virtualização de Armazenamento de Dados VPLEX	EMC	2	Cada equipamento (2 engine - 4 directors) hospedado em cada "datacenter" gerencia 250 TB líquidos
Sistema de Armazenamento de Dados DORADO 5000 V3	HUAWEI	2	Cada equipamento (2 controladoras) hospedado em cada "datacenter" possui 100 TB líquidos
Sistema de Armazenamento de Dados DORADO 6000 V6	HUAWEI	4	Cada equipamento (2 controladoras) hospedado em cada "datacenter" possui 600 TB líquidos
Sistema de Armazenamento de Dados DORADO 6000 V6	HUAWEI	2	Cada equipamento (2 controladoras) hospedado em cada "datacenter" possui 350 TB líquidos
Sistema de Armazenamento de Dados CLARiiON CX4-960	EMC	1	O equipamento hospedado no "datacenter" primário possui 100 TB líquidos
Sistema de Armazenamento de Arquivos Scale-out NAS Isilon	EMC	2	Cada <i>cluster</i> de equipamentos (3 nós X400 e 4 nós X410) hospedado em cada "datacenter" possui 747 TB líquidos
Fitoteca Scalar i6000	Quantum	1	O equipamento está instalado no FCT prédio II ("datacenter primário") e possui 1 mecanismo robótico de troca de fitas de 2ª geração, 8 drives LTO-6, 276 slots LTO e 2 partições configuradas
Fitoteca Virtual Data Domain DD9300	EMC	1	O equipamento está instalado no FCT prédio II ("datacenter primário") e possui 210 TB líquidos
Sistema de Armazenamento de Objetos (ou de Conteúdo Fixo) HCP 500	HDS	1	O <i>cluster</i> de equipamentos (4 nós de armazenamento e 1 nó de consulta) está hospedado no "datacenter" primário e possui 50 TB líquidos

### Anexo V – C - Componentes de Infraestrutura de Backup

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Master Server do Software de Backup Symantec Netbackup	Symantec	1	O referido servidor gerencia aproximadamente 60 políticas de <i>backup</i> , 1 robô, 8 drives, 23 <i>volume pools</i> , 1 <i>volume group</i> , 242 volumes, 4 <i>media servers</i> , 470 clientes físicos ou virtuais
Media Server do Software de Backup Symantec Netbackup	Symantec	4	O referido módulo do software de <i>backup</i> roda em servidores físicos (Windows ou Linux)

### Anexo V – D - Componentes de Infraestrutura de Virtualização

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Hypervisors ESXi Advanced Cloud	VMware	48	Os servidores (hosts ESXi) pertencem a um datacenter VMware composto por 4 clusters e 39 hosts
Máquinas Virtuais	VMware	1651	Todas são gerenciadas pelo vCenter Server

### Anexo V – E - Servidores Físicos

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Chassis Blade PE M1000e - <i>datacenter</i>	DELL	4	38 lâminas Blade PE M600 e M610, 16 lâminas M640
Chassis Blade BLc7000 - <i>datacenter</i>	HP	3	48 lâminas Blade BL460c
Servidores de rack - <i>datacenter</i>	DELL		1 servidor PE 2850, 16 servidores PE R610, 10 servidores PE R900, 15 servidores PE 6850, 1 servidor PE R420, 6 servidores PE 2850, 1 servidor PE R210, 2 servidores PE 2650, 3 servidores PE R710, 15 servidores PE R620, 1 servidor PE 2950, 4 servidores PE R940
Servidores de rack - <i>datacenter</i>	HP		4 servidores DL580 e 4 servidores DL380
Servidores do tipo desktop - <i>sites remotos</i>	DELL		164 servidores DELL OPTIPLEX 9020

## Anexo V – F - Componentes da Infraestrutura de Banco de Dados e de Aplicação

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Serviço de Banco de Dados	Oracle	312	Consiste em um conjunto de servidores físicos e máquinas virtuais que desempenham os papéis de servidor de banco de dados de desenvolvimento, homologação e produção
Serviço de Banco de Dados	Microsoft SQL Server	9	Consiste em um conjunto de servidores físicos e máquinas virtuais que desempenham os papéis de servidor de banco de dados de desenvolvimento, homologação e produção
Serviço de Banco de Dados	MySQL	23	Consiste em um conjunto de servidores físicos e máquinas virtuais que desempenham os papéis de servidor de banco de dados de desenvolvimento, homologação e produção
Servidor de Aplicações Java EE	Apache Tomcat	182	Consiste em um conjunto de servidores virtuais que desempenham os seguintes papéis: 29 servidores de produção (sistema PE e derivados) e 22 servidores de desenvolvimento/homologação (sistema PE e derivados)
Servidor de Aplicações Java EE	Oracle Weblogic	309	Consiste em um conjunto de servidores virtuais que desempenham os seguintes papéis: 2 servidores Oracle Grid, 4 servidores Oracle Connection Manager, 67 servidores de produção (sistema PE e derivados) e 45 servidores de produção (sistema PE e derivados)
Servidor Web (HTTP)	Apache	50	Consiste em um conjunto de servidores virtuais que desempenham os seguintes papéis: 9 servidores balanceadores de tráfego (AJP), 5 servidores de execução de código PHP, 5 servidores rodando o WordPress, 4 servidores web services (Ajax + WS-RPC) e 2 servidores com conteúdo estático
Servidor Web (HTTP)	IIS	5	Consiste em um conjunto de servidores físicos e máquinas virtuais que desempenham os papéis de servidor IIS de desenvolvimento, homologação e produção
Aplicação Web (HTTP)	Wordpress	12	Consiste em um conjunto de servidores físicos e máquinas virtuais que desempenham os papéis de servidor IIS de desenvolvimento, homologação e produção

### Anexo V – G - Componentes da Infraestrutura de Segurança da Informação

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Sistema de Filtragem e Controle de Conteúdo Web ("Security Web Gateway" - SWG)	McAfee	3	Os equipamentos W5500D estão instalados em ambos os "datacenters", 2 no primário e 1 no secundário
Firewall Empresarial ("Next Generation Firewall" - NGFW)	Fortinet	4	Os equipamentos FG1500D estão instalados em ambos os "datacenters", 2 em cada
Sistema de Balanceamento com Firewall Web ("Application Delivery Controller (ADC) + Web Application Firewall (WAF))	A10	2	Os equipamentos Thunder ADC 5440S estão instalados em ambos os "datacenters", 1 em cada
Sistema de Gerenciamento de Eventos de Segurança da Informação ("Security Information Event Management" - SIEM)	McAfee	6	Os equipamentos McAfee ESM ("Enterprise Security Manager") 5600, McAfee ELM ("Enterprise Log Manager") 5600 e McAfee ERC ("Event Receiver") 3450 estão instalados em ambos os "datacenters", 1 conjunto por datacenter
Serviço de Proteção contra Vírus e Códigos Maliciosos ePolicy Orchestrator (EPO) + Endpoint Security (ENS + Threat Intelligence Exchange (TIE) + Advanced Threat Defense (ATD)	McAfee	11	Consiste em um conjunto de servidores virtuais que desempenham os seguintes papéis: 1 servidor de configuração de políticas (EPO), 6 servidores que atuam como repositório de pacotes/atualizações e 1 servidor de banco de dados, 2 servidores que rodam o TIE e 1 servidor que roda o ATD
Serviço de Certificação Digital Active Directory Certificate Services baseado em servidores Windows 2019	Microsoft	1	O servidor CS atua como autoridade de certificação confiável para serviços e aplicações que rodam na rede interna
Serviço de Atualização Windows Server Update Services	Microsoft	3	Consiste em 3 servidores virtuais
Sistema de Filtragem e Controle de Mensagens Eletrônicas ("Security Email Gateway" - SEG)	Postix + Postgrey + Mailscanner rodando em servidor Linux	4	Os 4 (quatro) servidores rodam os pacotes de código aberto em questão em sistema operacional GNU/Linux

### Anexo V – H - Componentes da Infraestrutura de Rede sem Fio

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Pontos de Acesso	Aruba	1.206	Os equipamentos estão instalados nos prédios da capital e Foros do Interior do Estado do RS
Controlador de Pontos de Acesso	Aruba	3	Os equipamentos estão instalados nos prédios do TJRS ("datacenter secundário") e FCT prédio II ("datacenter primário")

Gerenciador de Controladoras de Pontos de Acesso	Aruba	2	Os equipamentos do tipo appliance virtuais estão instalados nos prédios do TJRS ("datacenter secundário") e FCT prédio II ("datacenter primário")
--	-------	---	---

#### Anexo V – I - Componentes da Infraestrutura de Videoconferência

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Terminais de Videoconferência	Polycom	432	Os equipamentos estão instalados nos prédios da capital e Foros do Interior do Estado do RS
Servidores de Infraestrutura de Videoconferência	Polycom	6	2 servidores de gerenciamento, 2 servidores de roteamento e controle de chamadas e 2 unidades de controle multiponto
Servidores de Infraestrutura de Videoconferência	DELL + PEXIP	4	4 unidades de controle multiponto
Servidores de Infraestrutura de Videoconferência Open Source	DELL + BigBlueButton	2	Os equipamentos estão instalados nos prédios do TJRS ("datacenter secundário") e FCT prédio II ("datacenter primário")

#### Anexo V – J - Componentes da Infraestrutura de Segurança Eletrônica

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
Câmeras CFTV IP	Axis	3.846	Os equipamentos estão instalados nos prédios da capital e Foros do Interior do Estado do RS
Servidores de Gravação CFTV IP	DELL + Qoginify	142	Os equipamentos estão instalados nos prédios da capital e Foros do Interior do Estado do RS

#### Anexo V – K - Componentes da Infraestrutura de Telefonia IP

Ativo	Tipo/Marca	Quantidade	Observações
MX ONE Telephony Server	Mitel	184	Os equipamentos estão instalados nos prédios da capital (5) e Foros do Interior do Estado do RS (164)

MX ONE Media Gateway	Mitel	181	Os equipamentos estão instalados nos prédios da capital (15) e Foros do Interior do Estado do RS (164)
Gateway GSM/IP	Quescom	7	Os equipamentos QuesCom Gateway 400 estão instalados nos prédios da capital e Foros do Interior do Estado do RS
Gerenciador de SIM Cards	IQSim	1	O equipamento SIM Server está instalado no <i>datacenter</i> primário empregando SQL server hospedado na infraestrutura de virtualização
Telefones IP	Mitel	2.660	Os equipamentos estão instalados nos prédios da capital e Foros do Interior do Estado do RS

### **Anexo V – L – Componente da Infraestrutura de Desktop/notebooks/SO**

- a. Infraestrutura de Desktops distribuída em todas as regiões geográficas.
- i. Desktops: ≈ **20.216 (vinte mil e duzentos e dezesseis)** estações de trabalho;
  - ii. Marcas e Modelos:
    - HP:** 6.000 (seis mil) HP EliteDesk 800 G3;
    - 2.766 (dois mil setecentos e setenta e seis) HP EliteDesk 800 G4;
    - 3.000 (três mil) HP ProDesk G6 DM.
    - DELL:** 4.700 (quatro mil e setecentos) Optiplex 9020;
    - 3.750 (três mil setecentos e cinquenta) Optiplex 7070 MFF;

Infraestrutura de notebooks distribuída em carga pessoal
  - iii. Equipamentos portáteis ≈ 9.527 (nove mil quintos e vinte e sete);
  - iv. Marcas e Modelos
    - HP:** 40 (quarenta) HP EliteDesk 840 G6;
    - 39 (trinta e nove) HP EliteDesk Folio 1040 G1;
    - 5.400 (cinco mil e quatrocentos) em processo de licitação
    - Lenovo:** 767 (setecentos e sessenta e sete) ThinkPad T450s;
    - DELL:** 544 (quinhentos e quarenta e quatro) Latitude E6420;
    - 2.737 (dois mil setecentos e trinta e sete) latitude 5410;
- b. Sistemas Operacionais.
- i. Windows nas versões 10 e 11 /64 bits.

## Anexo V – M – Componente de Sistemas e Aplicativos

Nome	Descrição
7-Zip 9.20	Software para compressão e descompressão de arquivos.
Adobe Flash Player 11	Aplicativo para exibição de configurações especiais em páginas da internet.
Adobe Reader 9.2	Aplicativo que realiza a leitura e exibição de arquivos no formato PDF (Portable Document Format).
BDE	Plataforma de execução das bases de dados das aplicações desenvolvidas em Delphi
BrOffice.org 2.x	Plataforma de aplicativos de escritório, livre (processador de textos, planilha eletrônica, apresentação de slides).
Bullzip PDF Printer 7.2.0.1304	Gerador de arquivos PDF, baseado em um dispositivo de impressão para tal geração.
CCleaner 2.6	Software para a limpeza de configurações em estações de trabalho.
Cliente Oracle 10g R2	Aplicativo de estação de trabalho, para o uso do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) da Oracle que, por sua vez, mantém a base de dados de diversos sistemas corporativos do TJRS.
eToken PKI Client 5.1 SP1	Software para gerenciamento de dispositivo do tipo "token", responsável pela certificação digital dos usuários do TJRS.
Java 6 Update 23	Máquina virtual Java, necessário para execução de aplicações desenvolvidas em Java.
McAfee VirusScan Enterprise	Plataforma de antivírus, visando à proteção do parque de estações de trabalho do TJRS.
Skype for Business Server 2016	Ferramenta de comunicação instantânea, via mensagens de texto nas estações de trabalho, para os usuários do TJRS.
Microsoft Office 2003, 2010 e 2016	Plataforma de aplicativos de escritório, da Microsoft (processador de textos, planilha eletrônica, apresentação de slides).
MySQL Connector	Aplicativo de estação de trabalho, para o uso do Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) correspondente ao MySQL que, por sua vez, mantém a base de dados de diversos sistemas corporativos do TJRS.
SafeSign	Software para gerenciamento do certificador digital dos usuários do TJRS.
Autodesk	Software para modelagem em 3D.
AutoCAD 2002	Software para modelagem em 3D.
Pleo 3	Planilha Eletrônica de Orçamento.
APC PowerChute	Software para controle de dispositivos de energia (exemplo: no-breaks).
Assinador de PDF	Programa para assinatura digital de arquivos de formato PDF.
Toon Boom Studio	Software para editoração eletrônica.
ISSQN	Software para cálculo do ISSQN.

## Anexo V – N – Componentes de Sistemas Corporativos

Nome	Tipo	Mantenedor	Descrição
AJC	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de arquivo digital (1º Grau)
BACEN-Jud	Desktop	BACEN	Sistema para gestão de valores bloqueados (penhora)
Calcpro	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automação de cálculos monetários
Calcpro2G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automação de cálculos monetários, utilizado pela instância de 2º Grau
CargaThemis2G	Desktop	Tribunal de Justiça	Módulo do Sistema Themis (2º Grau) para redação de documentos
CEC	Desktop	Procergs	Sistema para controle de execuções criminais
CEFE	Desktop	FDRH	Sistema para controle de efetividade de estagiários
e-Themis1g	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 1º Grau (nova versão - web)
Emulador de Terminal	Desktop	Procergs	Permite a utilização do terminal para acesso aos servidores do tipo "IBM 3270", referente a sistemas corporativos armazenados na Procergs
Formatador de Notas de Expediente	Desktop	Procergs	Sistema para a formatação de Notas de Expediente

<b>Nome</b>	<b>Tipo</b>	<b>Mantenedor</b>	<b>Descrição</b>
GCI	Web	Procergs	Sistema para conectividade das aplicações Web desenvolvidas pela Procergs
JPRUD	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gerenciamento de ementas e documentos jurisprudenciais
Jus-VEC	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automação do controle de processos criminais, nas Varas de Execução Criminal (VEC)
Liquid	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para visualização de contracheques, sob utilização do Departamento de Recursos Humanos (DRH)
Memorial	Desktop	Exotics Informática	Sistema para gestão do memorial do TJRS, sob uso da Contadoria
PAG	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema de pagadoria, utilizado para a disponibilização de numerário de pequenas despesas
Pergamum	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para automação, gestão e consulta de acervo bibliográfico
Portal do Selo	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para gerenciamento dos Selos de Fiscalização Digital, utilizado pelos titulares de cartórios extrajudiciais
DRS	Desktop	Kenta	Sistema de degravação para a taquigrafia
Ronda	Desktop	Senior Sistemas	Sistema para controle do registro de ponto eletrônico, para uso do DRH
SAV	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema de Atendimento Virtual, de utilização nas Comarcas do TJRS
SCHT1G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para processamento das remessas bancárias e recebimento/destinação de guias de custas
SCM	Desktop	Polis Informática	Sistema de Controle de Materiais, sob uso do Departamento de Materiais
Segur	Desktop	Tribunal de Justiça	Administração do Sistema de Segurança
SEP	Web	Tribunal de Justiça	Sistema para automatização de escrituras públicas
SGP	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para o gerenciamento de precatórios
Sistema dos Coletores e Serviços (CONEX)	Desktop	Senior Sistemas	Sistema para coleta dos registros de frequência do ponto eletrônico, para uso do Departamento de Recursos Humanos (DRH)
SIGEP	Desktop	Correios	Sistema de Gerenciamento de Postagens
SPI	Desktop	Procergs	Sistema de Protocolo Integrado, para automatização do registro de protocolo de documentos
Themis 1G VEC	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 1º Grau, para atendimento às Varas de Execução Criminal (VEC)
Themis1G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 1º Grau
Themis2G	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos judiciais de 2º Grau
ThemisAdmin	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão de processos e documentos administrativos
TJ Arquivo - Operação	Desktop	TJ	Sistema para gestão de arquivo digital (2º Grau)
TJP (Tribunal de Justiça - Processos)	Desktop	Procergs	Sistema para gestão de processos judiciais
Trocadoc	Desktop	Procergs	Sistema para intercâmbio eletrônico de documentos, sob uso da Diretoria Financeira
VisualDoc	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para gestão do acervo micrográfico e digital
WebGen	Web	Procergs	Sistema (framework) para suporte de aplicações web desenvolvidas pela Procergs
WebPro DMJ	Desktop	Tribunal de Justiça	Sistema para automatização das atividades administrativas do DMJ (Departamento Médico Judiciário)

## Anexo VI do CET- Termo de Responsabilidade e Sigilo

Eu, \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços terceirizados para o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e outras normatizadas no Ato Nº 11/2004-P disponível no *site* da Internet da Contratante no endereço <http://www.tjrs.jus.br>, em função do contato que terei com informações pertencentes a Contratante, ou por ele custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos computacionais necessários para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

1. Obedecer, cumprir e respeitar, de forma específica, a Lei Geral de Proteção de Dados e o Ato 037/2020-P, que dispõe sobre a política de proteção e de segurança de dados pessoais, bem como todas as políticas, diretrizes e normas de segurança da informação do TJRS, que regem o uso dos recursos a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais, responsabilizando-se pelo seu descumprimento.
2. A prestadora de serviços deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, acerca de todo e qualquer assunto de interesse do TJRS ou de terceiros de que tiver conhecimento em razão da execução do contrato, devendo orientar os seus profissionais neste sentido.
3. Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como identificador de usuário (*user id*), senhas de acesso a sistemas (*password*), aplicativos, Internet, Intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins, que a Contratante me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados a Contratante em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.
4. Meus acessos à Internet e a conta de correio eletrônico por meio dos recursos fornecidos a mim e pertencentes a Contratante devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades explicitamente especificadas nas Ordens de Serviço.
5. Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes da Contratante, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que a Contratante é o legítimo proprietário de todos os equipamentos, infraestrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.
6. Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de *softwares* ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente na Contratante.
7. Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes a Contratante, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, *pen drives*, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (webmail, internet, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.
8. Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos da Contratante para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minhas atividades.
9. Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes a Contratante, compreendendo dentre outros aspectos:
  - a) Nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar.
  - b) Jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros.
  - c) Nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas.
  - d) Não divulgar informações da Contratante, de partes, de advogados e de prestadores de serviços.
  - e) Não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil acesso.

- f) Não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede da Contratante, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização da Contratante.
  - g) Somente utilizar *software* que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável.
  - h) Respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual.
  - i) Quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra.
  - j) Informar imediatamente o órgão responsável e ao Departamento de Informática acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.
10. Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio da Contratante como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.
11. Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.
12. Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço Contratada ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ .

Assinatura

Matrícula: \_\_\_\_\_

Cargo/Função: \_\_\_\_\_

Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

CNPJ/MF: 89.522.064/0001-66

Testemunhas (nome e RG)

Assinatura

Nome do Empregado                      RG e Órgão Emissor

Empresa:

CNPJ/MF:

Nº Contrato:

## Anexo VII do CET- Declaração de Realização de Vistoria

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/20XX, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada pelo responsável técnico infra identificado, realizou vistoria técnica nas instalações da Direção de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC) do Poder Judiciário Gaúcho tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da licitação e à eventual elaboração de sua proposta, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da vistoria técnica.

Porto Alegre, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20XX.

---

(Nome, identidade e assinatura do responsável técnico da empresa)

---

(Nome e assinatura do responsável pela fiscalização do TJRS)

Observação: emitir em papel que identifique a licitante.

**Anexo VIII do CET - Modelo de Declaração de Opção por não Realização de Vistoria**

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico n° \_\_\_\_/20XX, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, em conformidade a previsão contida no edital, manifesta opção por não realização da vistoria técnica.

Porto Alegre, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20XX.

---

(Nome, identidade e assinatura do responsável técnico da empresa)

---

(Nome e assinatura do responsável pela fiscalização do TJRS)

Observação: emitir em papel que identifique a licitante.

## **Anexo IX do CET – ROL DE SERVIÇOS**

1. Prescreve a Portaria nº 6.432 publicada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que a adoção de Rol de Serviços para descrição dos serviços prestados pela área de TI incluindo os resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos são fundamentais para assegurar a estabilidade e previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços de TI.
2. Assevera a norma supra referida que os Rol de serviço estão diretamente associados à configuração dos níveis mínimos de serviços previstos no edital a serem atendidos pela Contratada, de tal forma que se recomenda prever ao menos os níveis de serviço por grupo de serviços constante do Rol, com vistas a promover maior estabilidade durante a execução do contrato.
3. Caso seja necessária a modificação de grupo de serviço ao longo da execução contratual, poderá ser alterado por meio de aditivo contratual, sem prejuízo ao disposto no art. 124 da Lei 14.133/21. Entretanto, quando alterações no Rol implicarem em aumento dos volumes de serviços que propicie desequilíbrio econômico-financeiro, deverão ser tomadas tempestivamente as devidas providências para que as condições originais da prestação sejam restabelecidas.
4. A prestação dos serviços será realizada por meio da emissão de ordem de serviço para cada Grupo de Serviço.
5. Os serviços que poderão ser demandados pela Contratante estão descritos no respectivo Grupo de Serviços.
6. A Contratante abrirá ordem de serviço para os grupos vinculado a necessidade e não se obriga a abrir ordem de serviço na totalidade do Rol de Serviços.
7. As ordens de serviços serão executadas pela Contratada por meio do emprego do conjunto de atividades contemplado em cada grupo de serviços.
8. Tendo em vista a ampla abrangência, a dinamicidade dos processos de trabalho, a evolução das tecnologias e a complexidade das plataformas e serviços mantidos pela Contratante, o presente Rol descreve os principais serviços a serem demandados tomando-se por base os registros históricos de serviços.
9. Todavia, cabe salientar-se que outras atividades/grupos de serviços relacionados ao objeto da contratação, os quais não tenham sido descritos explicitamente na versão original do Rol de Serviços poderão vir a ser propostos, bem como ajustes na coleção de atividades/grupos de serviços existentes poderão vir a ser posteriormente considerados, em comum acordo entre a Contratante e a Contratada, e deverão compor uma base de dados para fins de complementação das atividades/grupos de serviços do Rol de Serviços mediante apostilamento (aditamento contratual) com intervalo mínimo de 30 (trinta) dias.
10. Uma dada atividade que não venha a constar no Rol de Serviços poderá ser incluída posteriormente, mediante condições de inclusão definidos em comum acordo entre contratante e Contratada.
11. Para fins de organização e classificação das atividades o Rol de Serviços está dividido em 15 (quinze) grupos de serviços enumerados abaixo:

<b>Grupo de Serviço</b>	<b>Categoria / Abrangência Técnica do Grupo</b>
<b>G1</b> – Grupo de Serviços do 1º Grau	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> ao 1º Grau Regional– Porto Alegre
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.
<b>G2</b> - Grupo de Serviços do 2º Grau	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> a Sessões.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> a Sessões.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> ao Público Interno de 2º Grau.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> ao Público Interno de 2º Grau.
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau
<b>G3</b> – Grupo de serviços de Apoio	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> - plantão 1º Grau e 2º Grau.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> - plantão 1º Grau e 2º Grau.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> ao Público Externo.
	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N1</b> para controle das garantias on-site.
	<b>Conectividade e Comunicação</b> – Atendimento de conectividade de rede interna.
	<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.
<b>G4</b> – Grupo de Eventos	<b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento <b>N2</b> – sob demanda aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.
<b>G5</b> – ITSM	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Análise e administração da solução de ITSM.
<b>G6</b> – Requisições	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de requisição de serviço.
<b>G7</b> – Incidentes	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de incidentes
<b>G8</b> – Problemas	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Problemas
<b>G9</b> – Ativos	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TI
<b>G10</b> – Mudanças	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança
<b>G11</b> – Capacidade Disponibilidade	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade
<b>G12</b> – Conhecimento	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento do Conhecimento.
<b>G13</b> – Catálogo de Serviço	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Prática de Gerenciamento do Catálogo de Serviços
<b>G14</b> – Qualidade	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Gerenciamento da Qualidade do Serviço
<b>G15</b> – Inteligência	<b>Gerenciamento de Serviços de TIC</b> – Gerenciamento de Inteligência de Negócios.

12. A relação das atividades contidas em cada grupo de serviços está listada no respectivo agrupamento.
13. A relação de atividades contidas em cada grupo de serviços poderá ser modificada, incluindo ou excluindo tarefas de acordo com a necessidade da Contratante, respeitando os limites elencados nesta especificação técnica, em comum acordo com a Contratada.

## ROL DE SERVIÇOS

<p><b>Grupo 1 – Grupo de Serviços do 1º Grau:</b></p> <p>Atividade Técnica de Suporte ao Usuário de N1, N2 e Gerenciamento aos atendimentos do 1º Grau das Regionais Porto Alegre e interior.</p> <p><b>Localidade:</b> Gerenciamento e Central de Atendimento (N1) no TJRS, (N2) nos Foros de Porto Alegre e Foros do Interior (preferencialmente-sedes das regionais).</p> <p><b>Disponibilidade:</b> Horário Estendido (8h às 22h) nos dias úteis.</p> <p><b>Senioridade e quantidade de Técnicos: N1 Pleno (11), N1 Sênior (12), N2 Pleno (21), N2 Sênior (5) e Gerente de Suporte (1)</b></p>	<p><b>ID- G-01</b></p>
--	------------------------

Grupo 1 – Grupo de Serviços do 1º Grau	
	Descrição
	Consiste no primeiro atendimento à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de manutenção e de insumos por meio da U.R.A. ou outro meio de acesso a Central de Serviços pelo Público interno de 1º Grau Regional – Porto Alegre e 16 Regionais do interior.
	Atribuições
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realização de atendimento remoto provenientes das mais diversas fontes (telefone, e-mail, sistema informatizado, redes sociais, chat, apps, entre outros).</li> <li>b) Tratamento de incidentes e requisições de serviços referentes aos seguintes estados do atendimento: registro, classificação, priorização, atendimento, fechamento e avaliação, com a utilização de scripts de atendimento pré-definidos e padronizados.</li> <li>c) Esclarecimentos de dúvidas e orientações referentes aos procedimentos de TIC adotados pela Contratante nos mais variados aspectos e situações.</li> <li>d) Utilização e alimentação de uma base de conhecimento a fim de proporcionar a resolução mais rápida de incidentes e requisições futuras ou até mesmo de evitar a sua criação.</li> <li>e) Restauração da operação normal do serviço, dentro dos Acordos de Nível de Serviço previamente estabelecidos junto a Contratante.</li> <li>f) Atuação proativa de forma a evitar a ocorrência de incidentes desnecessários no ambiente da Contratante e que possam acarretar prejuízos à mesma.</li> <li>g) Comunicação imediata ao nível superior de atendimento, bem como a Contratante, no que tange a situações que dificultem ou impeçam o bom andamento das atividades do grupo de serviço.</li> <li>h) Repasse do atendimento para o Nível 2 do respectivo grupo de serviço, segundo critérios pré-determinados e que impeçam o atendimento pelos respectivos Técnicos de Nível 1 - sejam por critérios técnicos, sejam por critérios operacionais.</li> <li>i) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</li> </ul>
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.</b></p>	
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao 1º Grau Regional – Porto Alegre.</b></p>	Descrição
	Consiste no atendimento presencial no 1º Grau de Jurisdição nos Foros da Regional de Porto Alegre e do interior do Estado do Rio grande do Sul de forma pontual no que tange à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de

	manutenção e de insumos, que a Central de Serviços N1 do Grupo constatou a necessidade ou solicitado pelos gestores.
<p><b>Suporte ao Usuário</b> – Atendimento N2 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.</p>	<p><b>Atribuições</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atender presencialmente os usuários internos do quadro de 1º Grau da Regional – Porto Alegre e das 16 Regionais do interior de forma continuada ao atendimento de N1 ou requisição da gestão.</li> <li>b) Atender incidentes emergenciais com logística de equipamentos disponibilizado pela Contratante.</li> <li>c) Suporte ao usuário, no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo da Contratante, sem equivalentes no mercado, ao qual a Contratante realizará treinamentos) utilizados pela Contratante, nas atividades do mesmo.</li> <li>d) Suporte ao usuário no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos diversos (tais como: computadores, impressoras, equipamentos de videoconferência entre outros acessórios), conforme as necessidades da Contratante.</li> <li>e) Habilitar pontos lógicos, diagnosticar problemas de ativos de rede sob supervisão do Suporte de Conectividade e Comunicação do Grupo 3.</li> <li>f) Realização da Substituição física de ativos de rede defeituosos fornecidos pela Contratante.</li> <li>g) Instalação de ativos de rede, fornecidos pela Contratante, para expansão da disponibilidade de conectividades.</li> <li>h) Testar pontos lógicos das tomadas de comunicação RJ45 até a tomada RJ45 do <i>patch panel</i>.</li> <li>i) Reorganização de <i>patch cords</i> instalados nos racks das salas de telecomunicações que apresentarem defeitos ou para liberação de portas lógicas sem uso no ativo de rede.</li> <li>j) A atuação dos técnicos de N2 na rede lógica estruturada fixa (tomadas RJ45, cabeamento fixo embutido, conexões de <i>patch panel</i>) limitam-se aos testes de conexão e não ao reparo.</li> <li>k) Nos defeitos de hardware, providenciar a substituição do equipamento, fornecido pela Contratante, e a restauração dos dados tecnicamente possíveis.</li> <li>l) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</li> </ul>
<p><b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.</p>	<p><b>Descrição</b></p>
	<p>Este serviço será responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos serviços técnicos de suporte de Nível 1 e 2 dos atendimentos de 1º Grau de Jurisdição, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações deste serviço no Grupo de Serviço G1.</p> <p><b>Atribuições</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gerenciar quantitativamente e qualitativamente os serviços técnicos de N1 e N2 da central de atendimento e avaliar o desempenho;</li> <li>b) Detectar necessidade treinamento dos técnicos de N1 e N2;</li> <li>c) Garantir e manter o correto registro, solução ou escalonamentos dos tickets pelos Técnicos de N1 e N2;</li> <li>d) Garantir e manter a aplicabilidade das normas técnicas e base de conhecimento;</li> <li>e) Presta apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário;</li> <li>f) Fornecer de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de</li> </ul>

	aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário; g) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.
<b>Resultado Esperado por Prioridade do atendimento do G1</b>	
Prioridade 1	Atendimento N1 e N2 concluído em 1h
Prioridade 2	Atendimento N1 e N2 concluído em 2h
Prioridade 3	Atendimento N1 e N2 concluído em 4h
Prioridade 4	Atendimento N1 e N2 concluído em 6h
Prioridade 5	Atendimento N1 e N2 concluído em 8h
<b>Fator de Desconto (Glosa no pagamento) do Grupo 1: Conforme indicadores apresentados na tabela 14</b>	
Resultado Esperado aos <b>Atendimentos Emergenciais de N2 do Grupo 1</b> são: Regional de Porto Alegre: 1 hora e 30 minutos; Regiões metropolitanas: 2 horas e 30 minutos; demais localidades: OLA contabilizada em 1 hora para cada 65 km, baseada na distância do TJ até sede do atendimento.	

<p><b>Grupo 2 – Grupo de Serviços do 2º Grau:</b> Atividade Técnica de Suporte ao Usuário de N1, N2 e Gerenciamento aos atendimentos do 2º Grau dos Gabinetes, das 10 salas de Sessões<sup>19</sup> de Julgamento do TJRS e demais públicos interno do 2º Grau (Judiciais e administrativos).</p> <p><b>Localidade:</b> Gerenciamento e Central de Atendimento (N1) no TJRS, (N2) no TJRS, Palácio da Justiça e demais sedes do 2º grau em Porto Alegre.</p> <p><b>Disponibilidade:</b> Horário Estendido (8h às 22h) nos dias úteis.</p> <p><b>Senioridade e quantidade de Técnicos:</b> N1 Pleno (12), N1 Sênior (10), N2 Pleno (3), N2 Sênior (16) e Gerente de Suporte (1)</p>	<b>ID- G-02</b>
--	-----------------

<b>Grupo 2 – Grupo de Serviços do 2º Grau</b>	
<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> aos Gabinetes de Desembargadores, Juizes e Direções.	<b>Descrição</b>
	Consiste no primeiro atendimento à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de manutenção e de insumos por meio da U.R.A. ou outro meio de acesso a Central de Serviços pelo Público interno de 2º Grau (Gabinetes, Sessões de Julgamento, Secretarias de Câmaras, Corregedoria Geral da Justiça e Departamentos Administrativos)
	<b>Atribuições</b>
	a) Realização de atendimento remoto provenientes das mais diversas fontes (telefone, e-mail, sistema informatizado, redes sociais, chat, apps, entre outros).

<sup>19</sup> As salas de Sessões do 2º Grau estão localizadas no prédio do Tribunal de Justiça e podem sofrer alterações quantitativas.

<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 a Sessões.</b></p>	<p>b) Tratamento de incidentes e requisições de serviços referentes aos seguintes estados do atendimento: registro, classificação, priorização, atendimento, fechamento e avaliação, com a utilização de scripts de atendimento pré-definidos e padronizados.</p>
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Interno de 2º Grau.</b></p>	<p>c) Esclarecimentos de dúvidas e orientações referentes aos procedimentos de TIC adotados pela Contratante nos mais variados aspectos e situações.</p> <p>d) Utilização e alimentação de uma base de conhecimento a fim de proporcionar a resolução mais rápida de incidentes e requisições futuras ou até mesmo de evitar a sua criação.</p> <p>e) Restauração da operação normal do serviço, dentro dos Acordos de Nível de Serviço previamente estabelecidos junto a Contratante.</p> <p>f) Atuação proativa de forma a evitar a ocorrência de incidentes desnecessários no ambiente da Contratante e que possam acarretar prejuízos à mesma.</p> <p>g) Comunicação imediata ao nível superior de atendimento, bem como a Contratante, no que tange a situações que dificultem ou impeçam o bom andamento das atividades do grupo de serviço.</p> <p>h) Repasse do atendimento para o Nível 2 do respectivo grupo de serviço, segundo critérios pré-determinados e que impeçam o atendimento pelos respectivos Técnicos de Nível 1 - sejam por critérios técnicos, sejam por critérios operacionais.</p> <p>i) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</p>
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 aos Gabinetes de Desembargadores, Juizes e Direções.</b></p>	<p><b>Descrição</b></p> <p>Consiste no atendimento presencial ao público interno de 2º Grau (Gabinetes, Salas de Sessões de Julgamento, Secretarias de Câmaras, Corregedoria Geral da Justiça e Departamentos Administrativos) em relação à solicitação de serviços técnicos, incidentes, serviços preventivos, bem como a requisição de manutenção e insumos. Essas necessidades são identificadas pela Central de Serviços N1 do Grupo 2 ou solicitadas pelos Gabinetes de Desembargadores, Juizes, Direções ou gestores do contrato.</p> <p><b>Atribuições</b></p>
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 a Sessões.</b></p>	<p>a) Atender presencialmente os Gabinetes, Salas de Sessões de Julgamento, Secretarias de Câmaras, Corregedoria Geral da Justiça e Departamentos Administrativos.</p> <p>b) Fazer o <i>check-up</i> nos equipamentos das Salas de Sessões periodicamente, quando estas não estiverem em uso, e obrigatoriamente, sempre antes do início dos trabalhos agendados nestes locais, com a antecedência necessária para o conserto/substituição em tempo hábil de qualquer problema detectado.</p> <p>c) Atender incidentes emergenciais com logística de equipamentos disponibilizado pela Contratante.</p> <p>d) Suporte ao usuário, no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo da Contratante, sem equivalentes no mercado, ao qual a Contratante realizará treinamentos) utilizados pela Contratante, nas atividades do mesmo.</p>
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao Público Interno de 2º Grau.</b></p>	<p>e) Suporte ao usuário no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos diversos (tais como: computadores, impressoras, equipamentos de videoconferência entre outros acessórios), conforme as necessidades da Contratante.</p> <p>f) Habilitar pontos lógicos, diagnosticar problemas de ativos de rede sob supervisão do Suporte de Conectividade e Comunicação do Grupo 3.</p> <p>g) Realização da Substituição física de ativos de rede defeituosos fornecidos pela Contratante.</p> <p>h) Instalação de ativos de rede, fornecidos pela Contratante, para expansão da disponibilidade de conectividades.</p> <p>i) Testar pontos lógicos das tomadas de comunicação RJ45 até a tomada RJ45 do</p>

	<p><i>patch panel.</i></p> <p>j) Reorganização de <i>patch cords</i> instalados nos racks das salas de telecomunicações que apresentarem defeitos ou para liberação de portas lógicas sem uso no ativo de rede.</p> <p>k) A atuação dos técnicos de N2 na rede lógica estruturada fixa (tomadas RJ45, cabeamento fixo embutido, conexões de <i>patch panel</i>) limitam-se aos testes de conexão e não ao reparo.</p> <p>l) Nos defeitos de hardware, providenciar a substituição do equipamento, fornecido pela Contratante, e a restauração dos dados tecnicamente possíveis.</p> <p>m) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</p>
<b>Gerenciamento de Suporte Técnico</b> – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau.	<b>Descrição</b> Este serviço será responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos serviços técnicos de suporte de Nível 1 e 2 dos atendimentos de 2º Grau de Jurisdição, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações deste serviço no Grupo de Serviço G2.
	<b>Atribuições</b>
	<p>a) Gerenciar quantitativamente e qualitativamente os serviços técnicos de N1 e N2 da central de atendimento e avaliar o desempenho;</p> <p>b) Detectar necessidade treinamento dos técnicos de N1 e N2;</p> <p>c) Garantir e manter o correto registro, solução ou escalonamentos dos tickets pelos Técnicos de N1 e N2;</p> <p>d) Garantir e manter a aplicabilidade das normas técnicas e base de conhecimento;</p> <p>e) Presta apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário;</p> <p>f) Fornecer de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário;</p> <p>g) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</p>
<b>Resultado Esperado por Prioridade do atendimento do G2</b>	
Prioridade 1	Atendimento N1 e N2 concluído em 0,5h
Prioridade 2	Atendimento N1 e N2 concluído em 1h
Prioridade 3	Atendimento N1 e N2 concluído em 2h
Prioridade 4	Atendimento N1 e N2 concluído em 3h
Prioridade 5	Atendimento N1 e N2 concluído em 4h
<b>Os atendimentos de N1 às Audiências e Sessões de 2º Grau via plataforma de comunicação devem ocorrer em até 3 minutos, enquanto o atendimento presencial (N2) deve ser realizado em até 5 minutos.</b>	
<b>Fator de Desconto (Glosa no pagamento) do Grupo 2: Conforme indicadores apresentados na tabela 14</b>	
Resultado Esperado aos <b>Atendimentos Emergenciais de N2 do Grupo 2</b> é: Regional de Porto Alegre: 1 hora e 30 minutos.	

<p><b>Grupo 3 – Grupo de serviços de Apoio:</b> Atividade Técnica de Suporte Técnico de N1 e N2 aos Usuários interno de plantão, Conectividade e Comunicação, Suporte Técnico de N1 ao Usuário externo, controle de atendimentos de garantia e Gerenciamento dos atendimentos do Grupo 3.</p> <p><b>Localidade:</b> Gerenciamento de Suporte Técnico, Central de Atendimento N1, Controle das garantias <i>on-site</i> e Conectividade e Comunicação no TJRS. Suporte Técnico N2 de plantão de sobreaviso para atender os serviços judiciais de Plantões de 1º Grau e 2º Grau.</p> <p><b>Disponibilidade:</b> Gerenciamento de Suporte Técnico, Conectividade e Comunicação e Suporte N1 ao usuário externo - Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis.</p> <p>OBS: <u>O Público externo não possui atendimento de Nível 2</u></p> <p>Suporte N1 de plantão para todos os usuários internos do TJRS e Suporte N2 de sobreaviso para regional de Porto Alegre - Horário de Plantão das 22h às 8h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos, feriados e pontos facultativos, até o próximo dia útil às 8h.</p> <p><b>Senioridade/ quantidade de Técnicos: N1 Pleno (9), N1 Sênior (8), N2 Pleno (1), TECRED (1) e Gerente de Suporte (1)</b></p>	<b>ID- G-03</b>
---	-----------------

<b>Grupo 3 – Grupo de Serviços de Apoio</b>	
<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau.</b>	<b>Descrição</b>
	Consiste no primeiro atendimento à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de manutenção e de insumos por meio da U.R.A. ou outro meio de acesso a Central de Serviços pelo Público interno Geral.
	<b>Atribuições</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realização de atendimento remoto provenientes das mais diversas fontes (telefone, e-mail, sistema informatizado, redes sociais, chat, apps, entre outros).</li> <li>b) Tratamento de incidentes e requisições de serviços referentes aos seguintes estados do atendimento: registro, classificação, priorização, atendimento, fechamento e avaliação, com a utilização de scripts de atendimento pré-definidos e padronizados.</li> <li>c) Esclarecimentos de dúvidas e orientações referentes aos procedimentos de TIC adotados pela Contratante nos mais variados aspectos e situações.</li> <li>d) Utilização e alimentação de uma base de conhecimento a fim de proporcionar a resolução mais rápida de incidentes e requisições futuras ou até mesmo de evitar a sua criação.</li> <li>e) Restauração da operação normal do serviço, dentro dos Acordos de Nível de Serviço previamente estabelecidos junto a Contratante.</li> <li>f) Atuação proativa de forma a evitar a ocorrência de incidentes desnecessários no ambiente da Contratante e que possam acarretar prejuízos à mesma.</li> <li>g) Comunicação imediata ao nível superior de atendimento, bem como a Contratante, no que tange a situações que dificultem ou impeçam o bom andamento das atividades do grupo de serviço.</li> <li>h) Acionamento do atendimento para o Nível 2 de plantão de sobreaviso do respectivo grupo de serviço, segundo critérios pré-determinados e que impeçam o atendimento pelos respectivos Técnicos de Nível 1 - sejam por critérios técnicos, sejam por critérios operacionais.</li> <li>i) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</li> </ul>	
	<b>Descrição</b>

<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau.</b></p>	<p>Consiste no atendimento presencial de forma pontual no que tange à solicitação de serviços técnicos, incidentes, bem como às requisições de manutenção e de insumos, que a Central de Serviços N1 do Grupo constatou a necessidade ou solicitado pelos gestores.</p>
	<p><b>Atribuições</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Atender presencialmente os usuários internos do quadro do 2º Grau (TJ, PJ e ADM) e 1º Grau Regional Poa de forma continuada ao atendimento de N1 de plantão ou requisição da gestão.</li> <li>b) Suporte ao usuário, no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo da Contratante, sem equivalentes no mercado, ao qual a Contratante realizará treinamentos) utilizados pela Contratante, nas atividades do mesmo.</li> <li>c) Suporte ao usuário no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos diversos (tais como: computadores, impressoras, equipamentos de videoconferência entre outros acessórios), conforme as necessidades da Contratante.</li> <li>d) Habilitar pontos lógicos, diagnosticar problemas de ativos de rede sob supervisão do Suporte de Conectividade e Comunicação do Grupo 3.</li> <li>e) Realização da Substituição física de ativos de rede defeituosos fornecidos pela Contratante.</li> <li>f) Instalação de ativos de rede, fornecidos pela Contratante, para expansão da disponibilidade de conectividades.</li> <li>g) Testar pontos lógicos das tomadas de comunicação RJ45 até a tomada RJ45 do patch panel.</li> <li>h) Reorganização de <i>patch cords</i> instalados nos racks das salas de telecomunicações que apresentarem defeitos ou para liberação de portas lógicas sem uso no ativo de rede.</li> <li>i) A atuação dos técnicos de N2 na rede lógica estruturada fixa (tomadas RJ45, cabeamento fixo embutido, conexões de patch panel) limitam-se aos testes de conexão e não ao reparo.</li> <li>j) Nos defeitos de hardware, providenciar a substituição do equipamento, fornecido pela Contratante, e a restauração dos dados tecnicamente possíveis.</li> <li>k) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</li> </ul>
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Externo.</b></p>	<p><b>Descrição</b></p> <p>Consiste no atendimento aos serviços e sistemas disponibilizados pela Contratante ao público externo, como aos Advogados e demais operadores do direito como Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradoria Geral do Estado, Susepe e ao público em geral.</p>
	<p><b>Atribuições</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realização de atendimento remoto provenientes das mais diversas fontes (telefone, e-mail, sistema informatizado, redes sociais, chat, apps, entre outros).</li> <li>b) Tratamento de incidentes e requisições de serviços referentes aos seguintes estados do atendimento: registro, classificação, priorização, atendimento, fechamento e avaliação, com a utilização de scripts de atendimento pré-definidos e padronizados.</li> <li>c) Esclarecimentos de dúvidas e orientações referentes aos procedimentos de TIC adotados pela Contratante nos mais variados aspectos e situações.</li> <li>d) Utilização e alimentação de uma base de conhecimento a fim de proporcionar a resolução mais rápida de incidentes e requisições futuras ou até mesmo de evitar a sua criação.</li> <li>e) Repassar atendimentos para os perfis de atendimento de nível superior – N3 da Contratada, segundo critérios pré-determinados e que impeçam o</li> </ul>

	<p>atendimento pelos respectivos Técnicos de Nível 1 - sejam por critérios técnicos, sejam por critérios operacionais.</p> <p>f) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</p>
<p><b>Suporte ao Usuário – Atendimento N1</b> para controle das garantias on-site.</p>	<p><b>Descrição</b></p> <p>Consiste no acionamento e controle dos prestadores de garantias <i>on-site</i> dos equipamentos de TI da Contratante por meio da ferramenta de ITSM.</p>
	<p><b>Atribuições</b></p> <p>a) Realização de acionamento da prestação de garantia de <i>on-site</i> dos equipamentos de TI da Contratante, após o N2 detectar a necessidade.</p> <p>b) Gerenciamento dos prazos de atendimento e comunicação com os prestadores de serviço e gestores.</p> <p>c) Fazer contato com os usuários para sanar dúvidas.</p> <p>d) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens e normas que regem o objeto da contratação.</p>
<p><b>Conectividade e Comunicação –</b> Atendimento de conectividade de rede interna.</p>	<p><b>Descrição</b></p> <p>Consiste nos atendimentos para diagnosticar problemas na rede interna da Contratante e resolução de problemas relacionados aos ativos de rede por meio de acesso remoto ou presencial, incluindo conectividades físicas (<i>patch cords</i> ou <i>line cords</i>) e sem fio (Wi-Fi) de todas as sedes da Contratante.</p>
	<p><b>Atribuições</b></p> <p>a) Configurar, instalar, remover e reorganização ativos de rede e <i>patch cords</i> instalados nos racks das salas de telecomunicações contidas prédio do TJRS.</p> <p>b) Orientar os N2 nas instalações e desinstalação física de equipamentos de rede existentes (como switches, roteadores e servidores) em rack e shaft, com as respectivas atividades relacionadas (tais como organização de cabos, entre outras).</p> <p>c) Orientações aos técnicos de N2 para diagnosticar defeitos nas conectividades na rede interna, incluindo o <i>access point</i>, de todas as sedes da Contratante.</p> <p>d) Escalonar os chamados aos técnicos de Nível 3 da Contratante para solução de problemas de conectividade e comunicação.</p> <p>e) Solicitar aos técnicos de Nível 3 da Contratante os ativos de rede para substituição ou instalação de expansão da rede lógica.</p> <p>f) Providenciar o envio de ativo de rede, por intermédio de atendimento emergencial (descrito no item 5.5.6.1) para substituição ou instalação de expansão da rede lógica.</p> <p>g) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</p>
<p><b>Gerenciamento de Suporte Técnico –</b> Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.</p>	<p><b>Descrição</b></p> <p>Este serviço será responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos serviços técnicos de Suporte ao Usuário e Conectividade e Comunicação nos atendimentos do Grupo de serviço 3, garantindo a prestação adequada dos serviços, além de controlar e planejar operacionalmente as ações deste serviço do respectivo Grupo.</p>
	<p><b>Atribuições</b></p> <p>a) Gerenciar quantitativamente e qualitativamente os serviços técnicos de Suporte ao Usuário de N1, N2 e Conectividade e Comunicação e avaliar o desempenho;</p> <p>b) Detectar necessidade treinamento dos técnicos;</p> <p>c) Garantir e manter o correto registro, solução ou escalonamentos dos tickets pelos Técnicos de seu Grupo de Serviço;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Garantir e manter a aplicabilidade das normas técnicas e base de conhecimento;</li> <li>e) Presta apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário;</li> <li>f) Fornecer de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário;</li> <li>g) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</li> </ul>
<b>Resultado Esperado por Prioridade do Atendimento do G3</b>	
Prioridade 1	Atendimento N1 e N2 concluído em 1h
Prioridade 2	Atendimento N1 e N2 concluído em 2h
Prioridade 3	Atendimento N1 e N2 concluído em 4h
Prioridade 4	Atendimento N1 e N2 concluído em 6h
Prioridade 5	Atendimento N1 e N2 concluído em 8h
<b>Fator de Desconto (Glosa no pagamento) do Grupo 3: Conforme indicadores apresentados na tabela 14</b>	

<b>Grupo 4 – Grupo de Eventos</b> <b>Localidade:</b> Local do Evento <b>Disponibilidade:</b> Durante a realização do evento ou Júri. <b>Senioridade e quantidade de Técnicos:</b> N2 Pleno (6)	<b>ID- G-04</b>
---	-----------------

<b>G4 – Grupo de Eventos</b>	
<b>Suporte ao Usuário – Atendimento N2 – sob demanda aos eventos em que a Justiça Estadual estiver presente.</b>	<b>Descrição</b>
	<p>Consiste em realizar plantão com atendimento técnico de nível 2 aos usuários internos do Poder Judiciário em Tribunais do Júri, Serviços Judiciais Itinerantes, Seções de Julgamento em Escolas e Universidades, Postos do Judiciário em Estádios de Futebol, Feiras e Eventos, tais como: Expointer, Feira do Livro, dentre outros locais que a Justiça Estadual estiver presente e necessitar de revisão antecipada dos equipamentos e plantão permanente durante o evento.</p>
	<b>Atribuições</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Testar os equipamentos de TI com antecedência ao evento.</li> <li>b) Permanecer nas dependências do evento durante o seu acontecimento.</li> <li>c) Suporte ao usuário, no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação, atualização e configuração em geral de softwares (comuns de mercado) e sistemas (cujo uso é exclusivo da Contratante, sem equivalentes no mercado, ao qual a Contratante realizará treinamentos) utilizados pela Contratante, nas atividades do mesmo.</li> <li>d) Suporte ao usuário no que tange a utilização, esclarecimento de dúvidas, instalação, desinstalação e atualização de equipamentos diversos (tais como: computadores, impressoras, equipamentos de videoconferência entre outros acessórios), conforme as necessidades da Contratante.</li> <li>e) Habilitar pontos lógicos, diagnosticar problemas de ativos de rede sob supervisão do Suporte de Conectividade e Comunicação do Grupo 26.</li> </ul>

- f) Realização da Substituição física de ativos de rede defeituosos fornecidos pela Contratante.
- g) Instalação de ativos de rede, fornecidos pela Contratante, para expansão da disponibilidade de conectividades.
- h) Testar pontos lógicos das tomadas de comunicação RJ45 até a tomada RJ45 do patch panel.
- i) Reorganização de patch cords instalados nos racks das salas de telecomunicações que apresentarem defeitos ou para liberação de portas lógicas sem uso no ativo de rede.
- j) A atuação do técnico de N2 na rede lógica de estrutura fixa (tomadas RJ45, cabeamento fixo embutido, conexões de *patch panel*) limita-se aos testes de conexão.
- k) Nos defeitos de hardware providenciar a substituição do equipamento e restaurações de dados tecnicamente possíveis.
- l) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.

**Resultado Esperado do atendimento do G4 é pesquisa de NPS igual ou maior que 50%**

Resultado esperado	Sinalizador	Meta	Fator de desconto no valor da Ordem de serviço
NPS igual ou maior que 50%	Verde	NPS igual ou maior que 50%	0%
	Vermelho	Menor que 50%	5%

<b>Grupo 5: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC</b>		<b>ID- G-05</b>												
<b>Localidade:</b> TJRS.														
<b>Disponibilidade:</b> Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis														
<b>Quantidade de Analista/Senioridade:</b> 3 /Pleno e 1 /Sênior														
<b>Nome do Grupo de Serviço</b>	<b>Descrição</b>													
Gerenciamento de Serviços de TIC - Análise e administração da solução ITSM	Este serviço será responsável pela análise e administração das ferramentas da solução de ITSM da Contratante.													
	<b>Atribuições</b>													
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizar parametrizações, configurações, cadastros e ajustes na ferramenta ITSM.</li> <li>b) Configurar a interconexão de produtos necessários a solução ITSM.</li> <li>c) Promover as configurações da Ferramenta de ITSM para viabilizar os atendimentos por Chatbot.</li> <li>d) Realizar configurações, implantação de novos serviços, curadoria e modelagem de serviços que venham a agregar valor à ferramenta de ITSM em relação ao Assistente Virtual. Virtual.</li> <li>e) Realizar ajustes, cadastros e configurações no Catálogo de Serviços.</li> <li>f) Criar consultas em banco de dados, exportações de dados, cargas, automatização de processos de workflow, configurações de webservices, entre outras atividades de manipulação de dados.</li> <li>g) Atendimento de requisições ou dúvidas referentes a solução de ITSM.</li> <li>h) Implementar ou realizar melhorias nos processos, fluxos, formulários de forma proativa ou conforme demandado pela contratante.</li> <li>i) Realizar atendimento sobre falhas ou bugs encontrados na ferramenta, mesmo havendo necessidade de interação com o fabricante.</li> <li>j) Atualização das ferramentas que compõe a solução de ITSM da Contratada, mesmo havendo necessidade de interação com o fabricante.</li> <li>k) Migração e implementação de nova solução de ITSM, caso demandado pela Contratada em virtude de nova aquisição.</li> <li>l) Demais atribuições pertinentes do item 5, seus subitens, e normas que regem o objeto da contratação.</li> </ul>													
<b>Resultado Esperado por Prioridade do atendimento do G-5</b>														
Atender, como meta, 90% dos projetos e chamados de suporte técnico dos Serviços de Gestão														
Para soluções já implementados e sustentados pela Gestão de Serviço, que apresentarem problemas, serão categorizados por classes de criticidades do item 7.2.2.1 e deverão ser atendidos nos seguintes prazos:														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Classe</th> <th>Solução Definitiva.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2 horas corridas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">6 horas corridas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2 dias úteis</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">8 horas úteis</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">10 dias úteis</td> </tr> </tbody> </table>			Classe	Solução Definitiva.	1	2 horas corridas	2	6 horas corridas	3	2 dias úteis	4	8 horas úteis	5	10 dias úteis
Classe	Solução Definitiva.													
1	2 horas corridas													
2	6 horas corridas													
3	2 dias úteis													
4	8 horas úteis													
5	10 dias úteis													

Meta com apuração mensal	Percentual apurado de atendimentos no prazo	Sinalizador	Impacto	Fator de Desconto (Glosa no valor mensal da OS)
90% de atendimento no prazo	= > 90%	Verde	Esperado	<b>0%</b>
	< 90%	Vermelho	Alto Impacto	<b>5%</b>

<b>Grupo 6: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Cumprimento de Requisição)</b> <b>Localidade:</b> TJRS. <b>Disponibilidade:</b> Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis <b>Quantidade de Analista/Senioridade:</b> 1 /Pleno			<b>ID- G-6</b>
<b>Nome do Grupo de Serviço</b>	<b>Descrição</b>		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Cumprimento de Requisição	Este serviço será responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços da DITIC.		
	<b>Atribuições</b>		
	a) Gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços; b) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Requisição, com periodicidade mínima anual; c) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada requisição de serviço conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Cumprimento de Requisição; d) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo. e) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.		
<b>Resultado Esperado e ANS do G-6</b>			
<b>Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos</b>	<b>Meta</b>	<b>Fator de Desconto</b>	<b>Limite do Redutor</b>
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Requisição.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada requisição de serviço, em conformidade com o processo implantado, revisado ou atualizado de Cumprimento de Requisição, elaborando plano de ação de melhoria nos fluxos de atendimentos que envolvam o processo.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	
Realização das cerimônias de acompanhamento do Comitê de Requisições.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	

<b>Grupo 7: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Gerenciamento de Incidentes)</b> <b>Localidade:</b> TJRS. <b>Disponibilidade:</b> Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis <b>Quantidade de Analista - Senioridade:</b> 1 /Pleno			<b>ID- G-7</b>
<b>Nome do Grupo de Serviço</b>	<b>Descrição</b>		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Incidentes	Este serviço será responsável por restaurar a operação normal dos serviços da DITIC o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso dos incidentes nas operações de negócio, garantindo que os melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços sejam mantidos.		
	<b>Atribuições</b>		

	<p>a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Incidentes, com periodicidade mínima anual;</p> <p>b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada incidente conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Incidentes;</p> <p>c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.</p> <p>d) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.</p>		
Resultado Esperado e ANS do G-7			
Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Incidentes.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada incidente, em conformidade com o processo implantado, revisado ou atualizado de Gestão de Incidentes, elaborando plano de ação de melhoria nos fluxos de atendimentos que envolvam o processo.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	
Realização das cerimônias de acompanhamento do Comitê de Incidentes.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade.	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade.	

<p><b>Grupo 8: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Gerenciamento de Problemas)</b>  <b>Localidade: TJRS.</b>  <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b>  <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b></p>		<p><b>ID- G-8</b></p>	
Nome do Grupo de Serviço	Descrição		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Problemas	Este serviço será responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas da DITIC, buscando resolvê-los em sua raiz, visando a busca de soluções permanentes que previnam a ocorrência de futuros incidentes.		
	<p><b>Atribuições</b></p> <p>a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Problemas, com periodicidade mínima anual;</p> <p>b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada problema conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Problemas;</p> <p>c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.</p> <p>d) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.</p>		
Resultado Esperado e ANS do G-8			
Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Problemas.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada Problema, em conformidade com o processo implantado, revisado ou atualizado, qualificando os Problemas abertos	Até 04 horas úteis - 100 % das vezes	2,5 % do valor da OS por não conformidade.	
Realização das cerimônias de acompanhamento do Comitê de Problemas.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	
Reunir-se com as equipes da contratante quanto aos Problemas sob responsabilidade de cada área, solicitando e	100% das vezes, para cada problema registrado no mês	1% do valor da OS para cada plano ausente	

registrando o plano de ação para cada problema em andamento			
Realizar reunião com a Diretoria da contratada para apresentação do relatório de Problemas, contendo quantidade de problemas, lista dos planos de ação traçados, registro dos impedimentos, seus motivos e Indicadores Chaves de Desempenho do processo, entre outros dados estabelecidos previamente	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS	
<b>Grupo 9: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço)</b> <b>Localidade: TJRS.</b> <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b> <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b>			<b>ID- G-9</b>
<b>Nome do Grupo de Serviço</b>	<b>Descrição</b>		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Configurações e Ativos de Rede	Este serviço será responsável por garantir que os ativos requeridos para entregar serviço da DITIC sejam controlados e que a informação precisa e confiável destes ativos esteja disponível quando e onde for necessário.		
	<b>Atribuições</b>		
	a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, com periodicidade mínima anual; b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida dos itens de configuração conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo. d) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.		
<b>Resultado Esperado e ANS do G-9</b>			
<b>Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos</b>	<b>Meta</b>	<b>Fator de Desconto</b>	<b>Limite do Redutor</b>
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Responder solicitações relacionadas a configuração e ativos sempre que solicitado.	4 horas a partir do recebimento do ticket	0,5 % do valor da OS por não conformidade	
Realizar avaliações regulares de risco para ativos críticos, sugerindo medidas preventivas para a equipe responsável pelo ativo.	Mensalmente	0,5 % do valor da OS por não conformidade	
Manter atualizado o controle de ativos de serviço, bem como dos itens de configuração do ambiente da Contratante.	95% atualizado	5 % do valor da OS por não conformidade	
Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	5 % do valor da OS por não conformidade.	

<b>Grupo 10: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Gerenciamento de Liberação e Habilitação de Mudança)</b> <b>Localidade: TJRS.</b> <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b> <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b>			<b>ID- G-10</b>
<b>Nome do Grupo de Serviço</b>	<b>Descrição</b>		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Mudança e Liberação	Este serviço será responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as Mudanças da DITIC, tendo como responsabilidade primária fazer com que as Mudanças sejam feitas com o mínimo possível de interrupções para o negócio.		
	<b>Atribuições</b>		
	a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Mudanças, com periodicidade mínima anual; b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida de cada requisição de mudança conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Mudanças; c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo. d) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.		
<b>Resultado Esperado e ANS do G-10</b>			
<b>Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos</b>	<b>Meta</b>	<b>Fator de Desconto</b>	<b>Limite do Redutor</b>
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Mudanças.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar a avaliação e qualificação de cada Requisição de Mudança (RDM) registrada na ferramenta conforme os procedimentos de trabalho estabelecidos pela contratante	Imediata em 15 minutos úteis - 100% Não Programada em 02 horas úteis - 100 % Programada em 08 horas úteis - 100%	5 % do valor da OS por não conformidade.	
Efetuar a gestão e monitoramento das RDMS atualizando suas execuções e status de finalização, efetuando a classificação de encerramento conforme procedimentos de trabalho do contratante	100% para toda RDM concluída no mês	2 % do valor da OS por não conformidade	
Realização das cerimônias de acompanhamento do Comitê de Mudanças.	01 vez semanal - 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	2,5 % do valor da OS por não conformidade	
Realizar reunião com a Diretoria da contratada para apresentação do relatório de Mudanças, contendo quantidade por categoria de mudança, % de sucesso e falha, indicadores chaves de desempenho do processo entre outros dados estabelecidos previamente	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS	

<b>Grupo 11: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Gerenciamento de Capacidade Disponibilidade)</b> <b>Localidade: TJRS.</b> <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b> <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b>			<b>ID- G-11</b>
<b>Nome do Grupo de Serviço</b>	<b>Descrição</b>		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Disponibilidade	Este serviço será responsável por otimizar a capacitação da infraestrutura, dos serviços e da organização de suporte da DITIC, para que seja possível entregar um nível de disponibilidade que permita o atingimento dos objetivos de negócio, de forma sustentável e eficaz.		
	<b>Atribuições</b>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Disponibilidade, com periodicidade mínima anual;</li> <li>b) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Capacidade, com periodicidade mínima anual;</li> <li>c) Realizar atividades de gestão e controle no planejamento, medição com Relatórios de Melhoria da Disponibilidade conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Disponibilidade;</li> <li>d) Realizar atividades de gestão e controle no planejamento, medição com Relatórios de Melhoria da Capacidade conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento de Capacidade;</li> <li>e) Realizar reuniões com as áreas responsáveis sobre os sistemas e/ou serviços que apresentem desempenho abaixo do esperado e acordado;</li> <li>f) Analisar e apresentar tendências e padrões prevendo demandas futuras, considerando picos sazonais, eventos ou situações especiais, entre outras;</li> <li>g) Sugerir planos para manter a disponibilidade durante interrupções (como desastres);</li> <li>h) Identificar e apresentar relatório de recursos subutilizados ou ociosos;</li> <li>i) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho dos processos.</li> <li>j) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.</li> </ul>
--	---

**Resultado Esperado e ANS do G-11**

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso.	10 % do valor da OS
Realizar a comunicação aos usuários por qualquer interrupção planejada ou não planejada conforme procedimentos do contratante.	Até 10 minutos após identificação da interrupção	2 % por comunicação não realizada no mês	
Reunir-se com as equipes responsáveis para plano de ação sobre a capacidade e a disponibilidade dos sistemas de responsabilidade de cada área, conforme procedimentos do contratante para todo sistema que não alcançar o seu limite de capacidade e disponibilidade estabelecido.	Mensalmente, para cada sistema abaixo do limite de capacidade e disponibilidade estabelecido	2 % por ausência de plano de ação	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade.	

<b>Grupo 12: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Gerenciamento do Conhecimento)</b> <b>Localidade: TJRS.</b> <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b> <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b>		<b>ID- G-12</b>
Nome do Grupo de Serviço	Descrição	
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Conhecimento	Este serviço será responsável por coletar, analisar, armazenar e compartilhar conhecimentos e informações com a organização. Tem como objetivo principal melhorar a eficiência através da redução da necessidade de descobrir conhecimento anteriormente obtido.	
	Atribuições	

	<p>a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Conhecimento, com periodicidade mínima anual;</p> <p>b) Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida do conhecimento da DITIC conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Conhecimento;</p> <p>c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.</p> <p>d) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.</p>
--	---

**Resultado Esperado e ANS do G-12**

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Conhecimento.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar atividades de gestão e controle ao longo de todo o ciclo de vida do conhecimento da DITIC conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Conhecimento.	95% do volume de conhecimento publicado ou revisado dentro do prazo de SLA de 8 horas úteis demandado no ticket, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade	
Executar análise de eficácia do conhecimento em resolver problemas e melhorar os serviços, apresentando para a fiscalização técnica os conhecimentos não relevantes para a contratante.	Trimestralmente	2,5 % do valor da OS por ausência de apresentação do relatório	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	2,5 % do valor da OS por não conformidade	

<p><b>Grupo 13: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Prática de Gerenciamento do Catálogo de Serviço)</b>  <b>Localidade: TJRS.</b>  <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b>  <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b></p>		<p><b>ID- G-13</b></p>
<p><b>Nome do Grupo de Serviço</b></p>	<p><b>Descrição</b></p>	
<p>Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Catálogo de Serviço</p>	<p>Este serviço será responsável por fornecer uma fonte única de informação consistente sobre todos os serviços acordados e assegurar que ela esteja disponível para todos os que forem autorizados a acessá-la.</p>	
	<p><b>Atribuições</b></p>	
	<p>a) Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço, com periodicidade mínima anual;</p> <p>b) Criar e manter o Catálogo de Serviços da contratante, incluindo a estrutura base, os atributos que descrevem os serviços, os status do ciclo de vida de serviços e os papéis e responsabilidades conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Catálogo de Serviço;</p> <p>c) Apresentação dos Indicadores Chaves de Desempenho do processo.</p> <p>d) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.</p>	
<p align="center"><b>Resultado Esperado e ANS do G-13</b></p>		

Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Implantar, revisar ou atualizar o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço.	Em dias conforme especificado na OS.	0,5 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Criar e atualizar o Catálogo de Serviços da contratante, incluindo a estrutura base, os atributos que descrevem os serviços, os status do ciclo de vida de serviços e os papéis e responsabilidades conforme o processo implantado, revisado ou atualizado de Gerenciamento do Catálogo de Serviço	100% do volume de tickets de alteração no catálogo de serviços demandado dentro do prazo de SLA de 8 horas úteis, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade	
Apresentação dos relatórios de Indicadores Chaves de Desempenho do processo.	01 vez mensal – 100%, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS por não conformidade	

<b>Grupo 14: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Gerenciamento da Qualidade do Serviço)</b> <b>Localidade: TJRS.</b> <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b> <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b>		ID- G-14	
Nome do Grupo de Serviço	Descrição		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Serviço de Qualidade	Este serviço será responsável por avaliar, analisar e fazer as recomendações necessárias para aplicar as oportunidades de melhorias existentes em todas as fases dos serviços e processos. O principal objetivo deste serviço é garantir a melhoria contínua dos serviços e processos, de forma a garantir que a TI esteja oferecendo a melhor experiência possível aos seus clientes.		
	<b>Atribuições</b>		
	a) Identificar e executar oportunidades de melhorias em todos os serviços e processos; b) Acompanhar as pesquisas de satisfações e identificar os problemas e soluções de insatisfações dos usuários com o atendimento; c) Definir iniciativas específicas com o objetivo de aperfeiçoar serviços e processos, baseado no resultado da avaliação dos processos e revisão dos serviços; d) Elaborar estratégias de pesquisas junto aos usuários com o fim de auferir informações sobre a qualidade dos serviços de atendimento; e) Realizar contatos, por amostragem, com os usuários a fim de verificar a qualidade dos atendimentos; f) Outras atividades correlatas não enumeradas explicitamente. g) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.		
<b>Resultado Esperado e ANS do G-14</b>			
Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos	Meta	Fator de Desconto	Limite do Redutor
Relatório Gerencial de melhorias apresentados dentro do prazo acordado.	Até 5º dia útil do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços	1 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Realizar contatos com os usuários a fim de verificar a qualidade dos atendimentos, por amostragem.	5% dos tickets de incidentes do período, salvo especificação diferenciada na OS	2,5 % do valor da OS por não conformidade	
Realizar contatos com os usuários internos detratores a fim de verificar a qualidade dos atendimentos nos resultados da pesquisa NPS.	100% dos usuários magistrados detratores	5% contatos inferior a 100%	
Gerar e apresentar relatórios de qualidade dos atendimentos e serviços executados para a Diretoria da contratante	Mensalmente	2,5 % do valor da OS por não comparecimento ou emissão dos relatórios	

<b>Grupo 15: Atividade de Gerenciamento de Serviços de TIC (Gerenciamento de Inteligência de Negócios)</b> <b>Localidade: TJRS.</b> <b>Disponibilidade: Horário Administrativo (9h às 19h) nos dias úteis</b> <b>Quantidade de Analista - Senioridade: 1 /Pleno</b>		<b>ID- G-15</b>		
<b>Nome do Grupo de Serviço</b>		<b>Descrição</b>		
Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Inteligência de Negócios		Este serviço será responsável por auxiliar na interpretação e análise de dados e informações, para identificar oportunidades ou riscos, visando oferecer suporte a tomada de decisão ao monitoramento de resultados.		
		<b>Atribuições</b>		
		a) Coleta, organização e análise de dados dos processos ITIL implantados, revisados ou atualizados; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante; b) Coleta, organização e análise de dados dos Indicadores de contrato da Contratada; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante; c) Criação de relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento conforme demandado pela contratante. d) Demais atribuições pertinentes ao item 5, seus subitens, bem como as normas técnicas que regem o objeto da contratação.		
<b>Resultado Esperado e ANS do G-15</b>				
<b>Resultados Esperados e Níveis de Qualidade Exigidos</b>		<b>Meta</b>	<b>Fator de Desconto</b>	<b>Limite do Redutor</b>
Coletar, organizar e analisar os dados dos processos ITIL implantados, revisados ou atualizados; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante.		Em dias conforme especificado na OS.	1 % do valor da OS para cada dia de atraso	10 % do valor da OS
Coleta, organização e análise de dados dos Indicadores de contrato da Contratada; disponibilizando relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento para os gestores da Contratada e da contratante.		90% do volume de tickets atendidos dentro do prazo de SLA, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS	
Criação de relatórios, dashboards, painéis de acompanhamento conforme demandado pela contratante.		90% do volume de tickets atendidos dentro do prazo de SLA, salvo especificação diferenciada na OS.	5 % do valor da OS	

### Anexo X do CET – Plano de Mobilização

Grupo de Serviço	Categoria / Abrangência Técnica do Grupo	Volumetria média mensal	Quant. mínima de Técnicos/senioridade
<b>Início do 1º Mês (24% do total da volumetria mensal)</b>			
<b>G3 – Grupo de serviços de Apoio</b>	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 - plantão 1º Grau e 2º Grau.	210	1 Técnico Pleno
	Suporte ao Usuário – Atendimento N2 - plantão 1º Grau e 2º Grau.		1 Técnico Pleno
	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Externo.	3.042	7 Técnicos Pleno e 7 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 para controle das garantias on-site.	795	1 Técnicos Pleno e 1 Técnicos Sênior
	Conectividade e Comunicação – Atendimento de conectividade de rede interna.	59	1 Técnico Pleno
	Gerenciamento de Suporte Técnico – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de Apoio.	Total de volumetria do G3 = 4.106 (24% do total)	1 Gerente de Suporte Técnico, 17 Técnicos N1, 1 Técnico N2 e 1 Técnico de Rede
<b>G5 - ITSM</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Análise e administração da solução ITSM.	Serviços Gerenciais	3 Analistas de Sistema Pleno e 1 Sênior
<b>G12 - Conhecimento</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Conhecimento.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>G15- Inteligência</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento de Inteligência de Negócios.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>Início do 2º Mês (32% do total da volumetria mensal) Acumulado 56%</b>			
<b>G2 - Grupo de Serviços do 2º Grau</b>	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	1.394	4 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N2 aos Gabinetes de Desembargadores, Juízes e Direções.	343	6 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 a Sessões.	299	6 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N2 a Sessões.		10 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Interno de 2º Grau.	2.943	12 Técnicos Pleno
	Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao Público Interno de 2º Grau.	544	3 Técnicos Pleno
	Gerenciamento de Suporte Técnico – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 2º Grau	Total da volumetria do G2 = 5.523 (32% do total)	1 Gerente de Suporte Técnico, 22 Técnicos N1 e 19 Técnicos N2
<b>G6 - Requisições</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Cumprimento de Requisições.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno

<b>Grupo de Serviço</b>	<b>Categoria / Abrangência Técnica do Grupo</b>	<b>Volumetria média mensal</b>	<b>Quant. mínima de Técnicos/senioridade</b>
<b>G7 - Incidentes</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Incidentes.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>G8 - Problemas</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Problemas.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>G9 - Ativos</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>G10 - Mudanças</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Mudança e Liberação.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>G11 - Disponibilidade</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Prática de Gerenciamento de Disponibilidade.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>Início do 3º Mês (44% do total da volumetria mensal) Acumulado 100%</b>			
<b>G1 – Grupo de Serviços do 1º Grau</b>	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao 1º Grau Regional– Porto Alegre.	1.810	5 Técnicos Pleno e 4 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao 1º Grau Regional – Porto Alegre.	632	5 Técnicos Pleno e 5 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N1 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	4.597	6 Técnicos Pleno e 8 Técnicos Sênior
	Suporte ao Usuário – Atendimento N2 ao Público Interno de 1º Grau das 16 Regionais das localidades do interior.	503	16 Técnicos Pleno
	Gerenciamento de Suporte Técnico – Gerenciamento aos atendimentos do grupo de 1º Grau.	Total da volumetria do G1 = 7.542 (44% do total)	1 Gerente de Suporte Técnico, 23 Técnicos N1, 26 Técnicos N2
<b>G13 – Catálogo de Serviço</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Catálogo de Serviço.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno
<b>G14 - Qualidade</b>	Gerenciamento de Serviços de TIC – Gerenciamento do Serviço de Qualidade.	Serviços Gerenciais	1 Analista Pleno

## **Anexo XI do CET- Quantidade mínima de Técnicos de Suporte aos Usuários**

Inicialmente, é importante destacar que a solução proposta também levou em consideração a complexa infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TJRS (Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul). Essa infraestrutura envolve uma ampla gama de tecnologias e precisa atender a mais de 20.000 usuários de informática, tanto internos quanto externos. Além disso, devido ao constante avanço tecnológico, novas soluções de TI estão em constante desenvolvimento, o que torna a disponibilidade desses serviços e a demanda por suporte técnico especializado uma realidade no Poder Judiciário. O fornecimento eficiente desses serviços é uma preocupação contínua da administração, e a TIC é uma ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as necessidades das áreas de negócios da instituição.

Atualmente, para atender a essas demandas, o contrato atual, de número 172/2019-DEC, conta com cerca de 100 profissionais contratados exclusivamente para atender às necessidades dos usuários de TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Esses profissionais que desenvolvem a função de Central de Serviços (N1) na cidade de Porto Alegre e de Suporte Técnico de Campo (N2), distribuídos tanto na cidade de Porto Alegre quanto em todas as regiões do Estado, são realidade no âmbito deste Poder desde 2003 pelos contratos 398/2003-GELIC, proc. 10087-0300/02-0; Contrato 206/2008-DLC, proc. 9452-0300/07-4, Contrato 166/2014-DEC, proc. 0477-0300/14-9 e Contrato 172/2019-DEC, proc. 8.2018.0211/000099-6.

Ao longo dos 20 anos de terceirização deste serviço de suporte ao usuário, constatou-se que a variável quantidade de técnicos de níveis N1 e N2 exclusivos é fundamental para manter o nível de serviço acordado, principalmente quando se trabalha com uma volumetria média de 17.000 chamados por mês. Este modelo híbrido, baseado em indicadores de qualidade e disponibilidade de profissionais em regime de dedicação exclusiva, utilizando serviços terceirizados, também foi evidenciado nas necessidades do CNJ no contrato nº 35/2023 (*Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, voltado para a disponibilidade dos serviços, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC*).

Nesse contexto, a elaboração da Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço (anexo III – A deste CET) estipulou a quantidade mínima de profissionais com base na realidade prática e no quadro atual de terceirizados dedicados, a qual foi ajustando-se ao longo dos anos para a execução deste volumoso serviço.

Diante do exposto, a quantidade mínima inicial de Técnicos de Suporte ao Usuário para a futura contratação será baseada no que está apresentado no anexo III deste CET, passível de alterações para manter o atendimento de nível mínimo de serviços previamente estabelecidos.