



JUSTIÇA FEDERAL EM ALAGOAS

NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (AL-NTI)

ANEXO Nº 4201726

ANEXO I ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, para operação de Central de Serviços de TI (Service Desk), com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários da JFAL.

1.2. A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência e demais anexos.

- i. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível local (remoto).
- ii. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível local (presencial).
- iii. Serviço de gestão e coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Contrato (Preposto/Coordenador).

1.3. Os serviços serão executados atuando sobre o parque tecnológico da JFAL, descrito no Anexo VII deste Termo de Referência e que poderá ser alterado a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

1.4. A Central de Serviços exercerá a função de agente centralizador das ações e interações com os prestadores de serviços de TI. Ela será o ponto de contato entre os usuários de TI e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para a CONTRATANTE.

1.5. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:

- i. Ser o ponto único de contato com os usuários de TI da JFAL para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.
- ii. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial.
- iii. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos.
- iv. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento do Nível Mínimo de Serviço.
- v. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.
- vi. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

1.6. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

- i. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.
- ii. Utilização do Software de Gerenciamento da Central de Serviços (GLPI), aderente ao modelo ITIL, já instalado e em funcionamento pela Contratante;
- iii. Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.
- iv. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência e demais anexos.

1.7. Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para a execução dos serviços:

- i. Instalações físicas e mobiliárias adequadas.
- ii. Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos.
- iii. Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, *switches*, etc.), conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço.
- iv. Recursos da rede corporativa da JFAL incluindo sistema operacional, banco de dados, antivírus e demais itens, em conformidade com a política de segurança da JFAL.

2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

Para a execução de todas as atividades recomenda-se, que a empresa contratada possua conhecimentos específicos no gerenciamento da prestação de serviços de TI, aderente aos modelos de qualidade preconizados pela metodologia ITIL, tendo em vista o nível de maturidade e excelência que a JFAL pretende manter na prestação de serviços aos usuários de TI com a efetiva utilização dos processos ITIL relativos à Central de Serviços.

2.1. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível Local (Remoto)

2.1.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível funcionará localmente nas dependências da Contratante, na cidade de Maceió, e será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da JFAL (inclusive os usuários das Subseções no interior do estado) para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento.

2.1.2. O objetivo da equipe alocada neste serviço é assegurar maior disponibilidade das soluções de TI da JFAL, através da execução de procedimentos com o objetivo de resolver os incidentes ou requisições de sua competência, assim definidos no catálogo de serviços.

2.1.3. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de atendimento de 1º nível deverá registrar todas as informações disponíveis no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços e encaminhar o chamado à equipe de 2º nível, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

2.1.4. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h (oito horas) às 19h (dezenove horas), de modo ininterrupto.

2.1.5. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE, ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

2.1.6. Principais atividades a serem executadas:

- i. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e os provedores, internos e externos, de serviços de TI da JFAL.
- ii. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.
- iii. Realizar atendimento telefônico e suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível, respeitando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
- iv. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições e incidentes),

direcionados à área de TI da JFAL, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.

v. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados.

vi. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.

vii. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da JFAL, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados.

viii. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.

Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI.

x. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, solicitações, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas.

xi. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.

xii. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a JFAL), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da JFAL e seu uso.

xiii. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.

xiv. Dar o retorno aos usuários, justificando quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.

xv. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa ao serviço de atendimento.

xvi. Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da JFAL ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.

xvii. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela JFAL.

xviii. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela JFAL.

xix. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações da JFAL.

xx. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.2. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível (Presencial)

2.2.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

2.2.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

2.2.3. Os chamados deverão, preferencialmente, ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize.

2.2.4. O atendimento presencial envolvendo requisições de usuários especiais (Magistrados, Chefes de Gabinete e Diretores) deverá ser realizado pelos técnicos da equipe da CONTRATADA com uniforme social composto por calça e camisa de manga comprida.

2.2.5. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h (oito horas) às 19h (dezenove horas), de modo ininterrupto.

2.2.6. Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Usuários, que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverão ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

2.2.7. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário. O pagamento desses serviços será realizado tomando-se como base o valor de 01 (uma) hora de serviço do perfil de Analista de Atendimento e Suporte de 2º Nível, definido pela CONTRATADA na Planilha de Custos e Formação de Preços.

2.2.8. O número de horas utilizadas para a execução de serviços extraordinários não poderá exceder o limite de 600 (seiscentas) horas anuais, no decorrer do período de vigência contratual.

2.2.9. Caso haja prorrogação do contrato, será considerado novo limite de 600 (seiscentas) horas anuais para a execução dos serviços extraordinários. O saldo de horas não utilizadas no período anterior deverá ser desconsiderado, não podendo ser acumulado para o próximo período.

2.2.10. Principais atividades a serem executadas:

- i. Prestar suporte remoto e presencial, de segundo nível, aos usuários de TI da JFAL, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.
- ii. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da JFAL e seu uso.
- iii. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da JFAL.
- iv. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pela Contratante, com base em scripts de atendimento.
- v. Executar intervenção remota ou presencial nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante autorização específica deles, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.
- vi. Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI.
- vii. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (*backup*) localizados nas estações de trabalho dos servidores da JFAL.
- viii. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- ix. Contatar as equipes internas da área de TI da JFAL para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- x. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da JFAL que porventura possuam correlação

com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

- xi. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da JFAL.
- xii. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- xiii. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- xiv. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela JFAL.
- xv. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- xvi. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da JFAL.
- xvii. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela JFAL, quando for o caso.
- xviii. Prestar suporte presencial às sessões de Julgamento das Turmas Recursais.
- xix. Prestar suporte presencial às Audiências, Custódias e Vídeo Conferências.
- xx. Esclarecer dúvidas de Magistrados quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da Contratante na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral.
- xxi. Orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante.
- xxii. Prestar suporte, eventualmente, nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica deles, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, *drivers*, equipamentos e componentes de TI. Esses atendimentos deverão ser previamente autorizados pelo NTI, que providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento.
- xxiii. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral.
- xxiv. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- xxv. Elaborar macros no Microsoft Office.
- xxvi. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.3. Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação (Preposto/Coordenador)

2.3.1. O Serviço de Coordenação da Central de Serviços de Tecnologia da Informação consiste em coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis, propondo soluções para a melhoria dos serviços. Esta função pode ser acumulada com a função de preposto e pode ser executada por um dos técnicos contratados, mediante gratificação.

2.3.2. Principais atividades a serem executadas:

- i. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.
- ii. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.
- iii. Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução e administração dos serviços que caracterizam a Base de Conhecimento, verificando e validando os documentos inseridos, documentos obsoletos e suas versões, orientando e corrigindo, se necessário.
- iv. Monitorar os chamados recebidos pela Central de Serviços, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos.
- v. Monitorar os Níveis de Serviço acordados, bem como os chamados em backlog, as informações alimentadas pela equipe na ferramenta de gestão da Central de Serviços e o retorno do atendimento

junto aos usuários.

- vi. Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, bem como informar aos Gestores da JFAL quanto às escalas de plantão, quando houver.
- vii. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE.
- viii. Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis.
- ix. Dar sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua com o apoio e aprovação da equipe técnica da JFAL de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- x. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.
- xi. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional da equipe sob sua responsabilidade, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento desta.
- xii. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.
- xiii. Solicitar à CONTRATADA, treinamento da equipe operacional, sempre que necessário, e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.
- xiv. Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras.
- xv. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- xvi. Acompanhar a gestão do Catálogo de Serviços, fazendo as atualizações necessárias, em comum acordo com a CONTRATANTE;
- xvii. Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes.

2.4. Requisitos de Qualificação Técnica dos Profissionais

ID	Atividades/Tarefas	Requisitos Necessários
----	--------------------	------------------------

1	Serviço de Coordenação da Central de Serviços de TIC. (Preposto/Coordenador)	a. Formação Mínima: Nível superior ou tecnólogo na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática e em instituições reconhecidas pelo MEC. b. Habilidades e Atitudes: i. Administrar conflitos ii. Comprometimento com prazos e qualidade iii. Usar de linguagem adequada iv. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo c. Experiência (comprovar): Mínima de 12 (doze) meses em atividade de gestão de serviços com utilização de software de ITSM como o GLPI d. Conhecimento: i. Fundamentos de ITIL ii. Avançado de Software de gerenciamento de serviços de TI, como o GLPI iii. Avançado de Windows iv. Avançado de redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de rede wireless; v. Avançado de serviços de nuvem, especialmente Microsoft 365.
---	--	---

2	Técnico de Informática de 1º Nível	a. Formação Mínima: Nível médio (segundo grau) completo. b. Habilidades e Atitudes: • Dinamismo para atuar com atendimentos a usuários • Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade • Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho • Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento • Usar de linguagem adequada c. Conhecimento: • ambiente Windows • utilização de suite de programas para escritório (MS Office, BrOffice, etc.) • Técnico do ambiente de internet e intranet • manutenção de hardware em nível básico • rede em nível de configuração • Básico de correio eletrônico em antivírus • Básico de serviços de nuvem, especialmente Microsoft 365. • Fundamentos de ITIL d. Experiência: • Ambiente de rede local Windows • Software de correio eletrônico em antivírus • Software de gerenciamento de serviços como o GLPI • Mínima de 01 (um) ano na função
---	------------------------------------	---

3	Técnico de Informática de 2º Nível	a. Formação Mínima: Nível médio (segundo grau) completo mais Curso técnico em informática b. Habilidades e Atitudes: • As mesmas habilidades e atitudes exigidas para o Técnico de Informática de 1º Nível • Ter dinamismo para atuar com atendimento a magistrados e usuários c. Conhecimento: • Avançado em manutenção de hardware • Configuração e instalação de aplicativos previstos neste Termo de Referência • Avançado em manutenção e configuração de ambiente Windows • Avançado em redes • Domínio das atividades de instalação, configuração e customização dos softwares e/ou produtos em estações de trabalho • Redes de computadores, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de rede wireless • Avançado de serviços de nuvem, especialmente Microsoft 365. d. Experiência: (comprovar) • Mínima de 01 (um) ano na função e conhecimento avançado nas demais áreas de conhecimento abrangidas pelas atividades de Suporte de 1º Nível • Mínima de 01 (um) ano em atividade de manutenção de hardware em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório • Mínima de 06 (seis) meses em tele suporte • Na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drives, fontes, monitores, etc. • Montagem de cabo e conectorização em padrão UTP
OBS.: O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional poderá ser comprovado mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.		

3. DIMENSIONAMENTO DA EQUIPE

- i.
 1. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento integral do objeto contratado, de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência, respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados.
 2. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria (Convenção Coletiva de Trabalho 2023/2024 dos trabalhadores de Serviços de Informática – ANEXO XI) e observado

que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a JFAL.

3. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato a JFAL.
4. Para determinar o adequado dimensionamento às necessidades da JFAL, a Proponente deverá considerar em sua proposta:
 - i. quantidade de chamados;
 - ii. quantidade e características do parque de equipamentos e de softwares instalados, considerando o disposto no ANEXO VII;
 - iii. quantidade de usuários de TI;
 - iv. quantidade de eventos semanais (Sessão de Julgamento das Turmas Recursais, Audiências, Custódias, videoconferências e outros);
 - v. quantidade de técnicos de primeiro e segundo nível atualmente alocados na Central de Serviços da JFAL, bem como informações complementares decorrentes da visita técnica, que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

ii. SITUAÇÃO ATUAL

1. Na JFAL ocorrem cerca de 100 (cem) eventos semanais, entre Sessões de Julgamento das Turmas Recursais, Audiências, Custódias, Videoconferências, eventos externos, treinamentos, palestras, entre outros, podendo haver eventual simultaneidade em 10% deste quantitativo. Em cada evento faz-se necessária a disponibilidade de pelo menos 01 (um) técnico do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.
2. O quantitativo de chamados abertos no período de janeiro a dezembro de 2023 na Central de Serviços de TI atualmente alocada na JFAL está discriminado a seguir:

	1º NÍVEL	2º NÍVEL	TOTAL
JANEIRO	289	1324	1613
FEVEREIRO	566	2026	2592
MARÇO	495	2304	2799
ABRIL	594	2258	2852
MAIO	428	2789	3217
JUNHO	251	2945	3196
JULHO	330	2673	3003
AGOSTO	250	2522	2772
SETEMBRO	460	2411	2871
OUTUBRO	347	2318	2665
NOVEMBRO	225	2579	2804
DEZEMBRO	154	1349	1503
			31887

1. 1. 3. Havendo indícios de inexecuibilidade no dimensionamento das equipes de atendimento, a CONTRATANTE poderá solicitar a LICITANTE à apresentação de justificativas e documentos que comprovem a viabilidade da execução do contrato e o atendimento aos níveis de qualidade exigidos pela JFAL, além de efetuar diligência, na forma do §2º do artigo 59 da Lei nº 14.133/21.
4. Para auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços da JFAL, apresentamos a quantidade estimada de usuários, a estimativa da quantidade de chamados e informações sobre os equipamentos e softwares constantes do parque tecnológico da JFAL (ANEXO VII deste Termo de Referência). Apresentamos também a configuração atual da Central de Serviços de TI que está em funcionamento na JFAL:

Quantidade Estimada de Usuários

Quantidade de usuários internos da JFAL		650
Quantidade de usuários especiais (VIP)	Diretores	21
	Magistrados	25
	Total de Usuários VIP	46
Quantidade de usuários externos		50
Quantidade total de usuários		700

Estimativa da Quantidade de Chamados

O número médio de chamados abertos mensalmente na JFAL é de aproximadamente 2.650 chamados/mês. O serviço de suporte técnico local de TI poderá apresentar picos de demandas em aproximadamente 03 (três) meses do por ano, em virtude da instalação de alguma solução ou da ocorrência de algum evento função da necessidade da instalação de novos microcomputadores e impressoras em substituição a equipamentos fora de garantia. Esses picos sazonais implicam aumento da ordem de 5% (cinco por cento) sobre a média mensal apresentada, e deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

Estima-se, tomando-se por base os dados coletados dos últimos 03 (três) anos, um crescimento médio de 8% (oito por cento) ao ano na quantidade de chamados abertos. Este crescimento da demanda pelos serviços de TI é causado, principalmente, pelo aumento da demanda por soluções de TI, e pela ampliação do uso da Tecnologia da Informação em suporte aos processos de trabalho externos à Seccional, tanto em correições como em regime de teletrabalho.

Os horários com maior índice de abertura de chamados: entre 9h (nove horas) e 11h (onze horas) e entre 13h (treze horas) e 16h (dezesesseis horas), durante o atual horário de funcionamento da Central de Serviços, das 08h (oito horas) às 19h (dezenove horas).

Parque Tecnológico

As informações referentes ao Parque Tecnológico da JFAL estão detalhadas no ANEXO VII deste Termo de Referência.

Configuração atual da Central de Serviços de TI da JFAL

Tendo em vista a quantidade de chamados, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de softwares instalados, a quantidade de usuários de TI, a quantidade de eventos semanais (Sessão de Julgamento das Turmas Recursais, Audiências, Custódias, videoconferências e outros), considerando a disponibilidade dos serviços e considerando o cumprimento dos indicadores e metas dos níveis de serviços, a Central de Serviços de TI da JFAL atualmente funciona na forma a seguir:

Localidade	Técnico de Atendimento e Suporte Nível 1	Técnico de Atendimento e Suporte Nível 2	Quantidade Total de Técnicos
Maceió	2	4	6
Arapiraca	0	1	1
União dos Palmares	0	1	1
Santana do Ipanema	0	1	1
TOTAL			9

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS INTERNOS

- i. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos serviços disponibilizados;
- ii. Os técnicos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço;
- iii. A prestação dos serviços contratados compreende o suporte ao atendimento dos serviços de TI da JFAL, tanto por meio de central telefônica nas dependências da CONTRATANTE quanto via requisição de serviços por meio de sistema GLPI (já em utilização), correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica para prestação de suporte remoto e presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;
- iv. A prestação dos serviços contratados compreende a gestão da Central de Serviços de TI, abrangendo os processos de melhoria contínua, a exemplo da atualização do catálogo de serviços, manutenção da base de conhecimentos e demais processos inerentes ao bom funcionamento da Central de Serviços;
- v. Caberá à CONTRATANTE a responsabilidade pela execução da rotina de backup de dados, realizada de forma automática, em conformidade com a política de segurança da informação da JFAL, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas da Central de Atendimento.

4.2. REQUISITOS EXTERNOS

4.2.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos da CONTRATANTE, em conjunto com as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

- i. Para Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação deve-se utilizar a biblioteca do ITIL (*IT Infrastructure Library*) e da NBR /IEC 20000-1 (Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação);

ii. Para gestão de governança e continuidade do negócio de Tecnologia da Informação deve-se utilizar o COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*);

iii. Para gerenciamento de projetos devem-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*);

4.2.2. Deverão ser refeitos todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios ou incompatíveis com a qualidade dos serviços estabelecidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado;

4.3. REQUISITOS DE POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.3.1. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes, bem como as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos da CONTRATANTE;

4.3.2. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos e supervisores;

4.3.3. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades na Central de Serviços.



Documento assinado eletronicamente por **SANDRO LIMA DOS SANTOS, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 05/04/2024, às 17:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEÓRGIA NUNES DE SANTIAGO LIMA, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 05/04/2024, às 17:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RENATO MESSIAS OLIVEIRA DE SANTANA, SUPERVISOR(A) ASSISTENTE**, em 07/04/2024, às 22:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **4201726** e o código CRC **6C53EA60**.