

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Lei nº 14.133/2021, art. 18, §§ 1º, 2º e 3º, Instrução Normativa SEGES nº 58/2022,
Resolução nº 468/2022 do CNJ, e Ato TRT6-GP nº 655/2023

- 1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO** - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso I; IN 58/2022, art. 9º, inciso I; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso I

No âmbito da Justiça do Trabalho de Pernambuco, as atividades administrativas e judiciais são amparadas, fortemente, no uso de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo equipamentos, softwares e sistemas de informação, os quais são vitais para o bom funcionamento e para a melhoria da capacidade de resposta do Judiciário à sociedade. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso das soluções de TIC é um fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC, garantindo, assim, o adequado funcionamento do Tribunal.

A necessidade de disponibilidade da estrutura de TIC do TRT da 6ª Região aumentou substancialmente nos últimos anos, sendo crescente, também, a demanda de atendimento às mais diversas necessidades dos usuários, o que aumenta a criticidade dos serviços entregues pelas áreas de TIC. Este cenário ocorre como consequência da Transformação Digital, que está mudando a forma de trabalho dos usuários internos e externos, alterando, também, as rotinas de atendimento às necessidades de suporte técnico, que precisam ser adequadas para garantir o pleno atendimento às necessidades dos usuários.

Devido à sua importância, o serviço de atendimento aos usuários está presente na Resolução CNJ 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2021-2026:

Art. 2º A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário é orientada, em seu preâmbulo, pelos objetivos dos seguintes componentes:

I – Objetivos estratégicos, distribuídos em três perspectivas:

a) Sociedade:

Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;

Objetivo 2: Promover a Transformação Digital;

b) Aprendizado e Crescimento:

(...)

Objetivo 4: Buscar a Inovação de Forma Colaborativa;

(...)

Art. 16. O fortalecimento da relação do Poder Judiciário com a sociedade se dará por meio de estratégias de comunicação, procedimentos objetivos e ágeis e com uso de linguagem de fácil compreensão.



Art. 17. As soluções de aprimoramento à interação com a sociedade deverão ser realizadas por meio de canais e serviços digitais simples e intuitivos, em busca de estabelecer padrão mínimo de qualidade para os serviços digitais do Poder Judiciário.

§ 1o As soluções de que trata o caput proporcionam experiência consistente de atendimento ao cidadão e integra dados do Poder Judiciário, reduzindo custos e ampliando a oferta de serviços digitais, além de retirar do cidadão o ônus do deslocamento e apresentação de documentos.

§ 2o Cada órgão será responsável em promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência do usuário.

Art. 18. Para avaliar a satisfação do usuário, cada órgão deverá oferecer meio de avaliação ou pesquisa de satisfação padronizado com o objetivo de aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços, monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços prestados, baseado nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários.

§ 1o Para aperfeiçoar os atendimentos, os órgãos deverão implantar processos de gestão baseados em modelos e boas práticas de mercado, e definir parâmetros de pesquisa com o objetivo de uniformizar e gerar indicadores mais precisos e equiparados entre os órgãos do Poder Judiciário.

§ 2o Para melhorar os serviços prestados ao cidadão, os órgãos do Poder Judiciário deverão implantar estratégias flexíveis e aderentes às especificidades locais, regionais e próprias de cada segmento do Poder Judiciário de forma colaborativa visando a eficiência operacional interna, humanização do atendimento de TIC, simplificação dos processos internos da área de TIC e otimização dos processos de trabalho.

Art. 19. Todos os órgãos do Poder Judiciário devem adotar modelos de governança e práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que favoreçam a entrega de valor para a sociedade no qual a concepção, entrega e melhoria contínua de serviços ocorram de forma adaptável, rápida e transparente.

Art. 20. Cada órgão deverá utilizar ferramentas e soluções para proporcionar atendimento personalizado aos usuários, observando a segmentação do atendimento por perfil, com o objetivo de conhecer o usuário e propor soluções mais eficazes, com foco no valor agregado, bem como promover a melhoria na experiência do usuário e na oferta de serviços.

Das Estruturas Organizacionais e Macroprocessos

Art. 21. Cada órgão deverá constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC, considerando, no mínimo, os seguintes macroprocessos:

(...)

IV – Infraestrutura e Serviços:

a) disponibilidade;

b) capacidade;



- c) ativos de infraestrutura, de tecnologia da informação e de telecomunicações corporativas;
- d) catálogo;
- e) requisições;
- f) incidentes;
- g) central de serviços; e
- h) atendimento, experiência e satisfação do usuário.

No Plano Estratégico 2021-2026 do TRT6 destaca-se o seguinte Objetivo Estratégico: Aprimorar a Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a Proteção de Dados. Dentro deste contexto, a existência de uma Central de Serviços de TIC contribui para a conformidade com as melhores práticas em gestão de serviços preconizadas pelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)¹, fortalecendo a governança de TIC no tribunal.

Assim sendo, é fundamental o estabelecimento de uma estrutura completa para atendimento e suporte aos usuários de TIC, seguindo práticas preconizadas pelo modelo ITIL, a partir de um ponto único de contato (Central de Serviços), responsável por registrar e acompanhar o andamento das solicitações, mantendo comunicação constante com os usuários. E, complementando esse atendimento, faz-se necessária a existência de equipes de Suporte Técnico de TIC para a resolução das mais diversas solicitações, as quais podem ser realizadas de maneira presencial ou remota, sempre respeitando os níveis de acordo de serviço estabelecidos.

No TRT6, atualmente, os serviços de Central de Serviços e Suporte Técnico de TIC vêm sendo executados por meio do contrato nº 10/2020. Os serviços prestados são acompanhados pela Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações, a qual faz a gestão e fiscalização do contrato, a partir da coleta e análise periódica de indicadores de desempenho. A referida contratação, que atende a todos os usuários do TRT6, sejam internos ou externos ao tribunal, possui vigência até março de 2026, motivo pelo qual é essencial analisar as soluções disponíveis no mercado a fim de atender à demanda da Administração, tendo em vista que o serviço é fundamental para a manutenção da qualidade do suporte aos usuários.

Além da necessidade de continuidade dos serviços de Central de Serviços e Suporte Técnico supracitados, o Tribunal também demanda um Suporte Técnico em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em escala 24x7x365, para monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC.

Os serviços de suporte técnico de 3º nível em Infraestrutura de TIC buscam manter o funcionamento de sistemas críticos ao TRT6, como o Processo Judicial Eletrônico (PJe) e a rede corporativa, para a realização de sua atividade fim, bem como das atividades diárias. A continuidade e a segurança desses sistemas são fundamentais tanto para os usuários internos quanto externos, incluindo magistrados, servidores, advogados e cidadãos. Dada a criticidade desses sistemas, é essencial garantir que eles estejam sempre disponíveis e operando de forma segura e eficiente.

¹ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de boas práticas voltadas para o gerenciamento de serviços de TIC, com foco na entrega de valor ao cliente e na melhoria contínua dos processos. Ele fornece um modelo padronizado para a gestão de TIC, promovendo a integração entre tecnologia e negócios, e ajudando as organizações a alinhar seus serviços de TIC com suas necessidades estratégicas.

PR0AD n. 27968/2025 DOC 38
Para verificar a autenticidade desta cópia,
acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2025.DLWDX.YKVTM:
<https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

A equipe de infraestrutura do TRT6 já atua ativamente na manutenção e suporte dos sistemas de TIC, respondendo tanto às demandas rotineiras quanto aos incidentes reportados por meio de chamados. No entanto, as exigências operacionais ultrapassam o horário de expediente normal, estendendo-se para períodos fora do horário de trabalho, incluindo noites, finais de semana e feriados.

Dado que os servidores públicos possuem uma jornada de trabalho de 40 horas semanais, existe uma limitação natural na capacidade de atendimento contínuo da equipe interna. Diante dessas limitações, a Administração do TRT6 necessita de uma solução que possa garantir a operação ininterrupta dos sistemas críticos e atender prontamente a quaisquer incidentes que venham a ocorrer fora do horário normal de trabalho.

A solução também visa a resolver problemas decorrentes da falta de monitoramento proativo fora do horário de expediente, entregando suporte especializado para a infraestrutura dos mais variados serviços de TIC disponibilizados pela instituição. Com ela, o Regional poderá manter e aumentar a disponibilidade dos sistemas, respondendo de forma mais rápida aos incidentes, reduzindo riscos operacionais, otimizando recursos internos e liberando o quadro de servidores do órgão para concentrar seus esforços em atividades estratégicas e de gestão.

Diante das justificativas apresentadas, faz-se necessário analisar soluções de mercado que possam integrar os três níveis de serviço prestado pela Central de Serviços e Suporte Técnico de TIC do Tribunal.

2. ÁREA REQUISITANTE

SGTIC - Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso III; IN 58/2022, art. 9º, inciso II; Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 2; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso II

3.1. Definição de Requisitos da Solução

Descrição	Categoria (Essencial / Importante / Desejável)
Requisitos de Negócio	
Quanto ao primeiro nível de atendimento - Central de Serviços de TIC (N1):	
Deve funcionar como ponto único de contato dos usuários de TIC para reportar requisições e incidentes relativos aos serviços e TIC, além de registrar novas demandas de TIC.	Essencial
Deve realizar a prestação de serviço de primeiro nível de atendimento (Central de Serviços - N1) de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00 às 19:00. Somente serão considerados dias não úteis para o atendimento a ocorrência de feriados nacionais ou estaduais em Pernambuco.	Essencial
Deve disponibilizar aos usuários de TIC do TRT6 o Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados, em que os próprios usuários deverão ser capazes de realizar	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

procedimentos automatizados para abertura, acompanhamento e resolução do seu chamado, bem como consultas para esclarecimentos de dúvidas sobre os principais sistemas e serviços do tribunal.	
Deve ser responsável por registrar, classificar e realizar o atendimento inicial às solicitações dos usuários feitas mediante contato telefônico, formulário eletrônico na web (Portal TRT6), ferramenta de chatbot ou registro em ferramenta de atendimento aos chamados, bem como outro canal de atendimento a ser instituído pela STIC.	Essencial
Deve assegurar a consistência das informações constantes nos registros de atendimento, no que se refere ao cadastro e categorização dos incidentes e requisições.	Essencial
Deve prestar informações aos usuários de TIC acerca da evolução do atendimento quando requerido (reativo) bem como sempre que se fizer necessário (proativo).	Essencial
Deve realizar os atendimentos referentes aos serviços classificados como "elegíveis" para o primeiro nível, investigando, diagnosticando e aplicando uma solução de contorno ou definitiva para os incidentes, ou cumprindo as requisições de serviço, de forma a resolver o chamado do usuário, conforme fluxo de processo. Só serão considerados elegíveis para resolução em primeiro nível os incidentes com procedimentos de resolução ou solução de contorno definidos, como também as requisições de serviço com procedimento padrão estabelecido.	Essencial
Deve solucionar atendimentos relacionados a Active Directory, contas e grupos de e-mail, esclarecimento de dúvidas (relativas a Sistema Operacional, aplicativos de escritório, Sistemas Administrativos, Sistemas Judiciais, etc), instalações e configurações, bem como demais atendimentos que possam ser realizados no primeiro nível de atendimento.	Essencial
Deve encaminhar para os grupos solucionadores os chamados não resolvidos, conforme nível de serviço estabelecido, seguindo as definições do Catálogo de Serviços de TIC do TRT6.	Essencial
Deve observar o cumprimento dos níveis de serviços de TIC acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TIC do TRT6, bem como às metas definidas nos indicadores de desempenho específicos de primeiro nível.	Essencial
Deve manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar na resolução de incidentes e requisições para os serviços elegíveis, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT6.	Essencial
Deve executar os procedimentos padrões de atendimento, gerando uma forma única de comportamento dos atendentes de 1º nível no relacionamento com os usuários.	Essencial
Deve seguir os fluxos de processos da Função Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problemas e demais processos associados à operação do serviço de atendimento de TIC, definidos pelo TRT6.	Essencial
Deve realizar procedimentos de comunicação em massa, informando proativamente os usuários acerca de paradas programadas e incidentes de impacto organizacional ou departamental.	Importante
Deve avisar aos usuários de TIC, proativamente, quando da abertura de chamados, sobre incidentes que impactam no funcionamento dos serviços e que já estejam sendo tratados pelos grupos resolvidores.	Importante
Deve assegurar que atendimentos a serviços classificados como críticos ou importantes estejam sendo comunicados de acordo com o mapeamento de comunicações elaborado pelo	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

TRT6.	
Deve realizar o monitoramento dos atendimentos, durante todo o ciclo de vida dos chamados.	Importante
Deve permitir realização de pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme modelo definido pelo TRT6, a fim de avaliar a qualidade da Central de Serviços segundo a percepção dos usuários.	Importante
Deve disponibilizar aos integrantes da equipe os equipamentos necessários à execução do serviço, tais como computadores/notebooks, headsets, impressoras, entre outros.	Essencial
Deve produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados em primeiro nível.	Essencial
Quanto ao segundo nível de atendimento - Suporte Técnico de TIC (N2)	
Deve funcionar como um segundo nível de atendimento de TIC, atuando de forma presencial e remota.	Essencial
Deve atuar no atendimento de chamados de usuários, no suporte a plantões judiciais, no suporte técnico-operacional a eventos e solenidades institucionais, nas atividades operacionais relacionadas a gestão de ativos, nas atividades de apoio à infraestrutura, na execução de demandas de grandes volumes de equipamentos e nas demais atividades relativas a suporte técnico demandadas pelo TRT6.	Essencial
Deve realizar a prestação de serviço de segundo nível de atendimento (Suporte Técnico de TIC - N2) de segunda-feira à sexta-feira, das 07:00 às 17:00, e também em regime de sobreaviso, nos dias úteis de segunda à sexta-feira das 17:00 às 20:00 e todos os finais de semana e feriados das 08:00 às 17:00, conforme a <u>Resolução Administrativa Nº 020/2021 de 08/11/2021</u> , que dispõe sobre o Plantão Judiciário no âmbito da Justiça do Trabalho da Sexta Região.	Essencial
Deve disponibilizar aos integrantes da equipe os insumos necessários à execução dos serviços a que se refere este instrumento, incluindo, mas não se limitando a: computadores/notebooks, impressoras, instrumentos de comunicação com os técnicos (por exemplo celular), maleta de ferramentas com todos os utensílios necessários para o suporte técnico tais como chaves de fenda, chaves philips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone), pendrive, HD externo, multímetro, entre outros.	Essencial
Deve ser composto por integrantes que atuarão exclusivamente nas atividades definidas para esta solução, ficando alocados de forma presencial nas dependências do TRT6, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades ou serviços.	Essencial
Os técnicos da equipe devem ficar alocados em espaços no TRT6 contendo uma sala de suporte, para que possam fazer manutenções e reparos em equipamentos, entre outras atividades necessárias ao atendimento aos chamados e demandas técnicas. Alguns desses espaços possuirão também equipamentos disponibilizados para eventuais substituições necessárias durante o atendimento de chamados. Para esses casos, os locais que contêm estes equipamentos para substituições serão reconhecidos como "reservas técnicas". É prevista a possibilidade de alteração nos locais nos quais os técnicos ficarão instalados e/ou alteração nos locais definidos como reservas técnicas.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Deve ser mantida a organização dos equipamentos e peças de informática, tombados e não tombados, bem como aqueles bens de consumo de informática utilizados pelos integrantes da equipe nos espaços onde foram alocados.	Essencial
Deve prestar suporte a todos os equipamentos de TIC do TRT6.	Essencial
Deve prestar suporte para a configuração de computadores e notebooks pessoais de usuários internos TRT6, limitando-se às configurações necessárias para a execução das atividades laborais relacionadas ao tribunal, obedecendo às regras e políticas estabelecidas pela STIC.	Essencial
Deve prestar atendimento remoto a usuários internos do TRT6 que estejam fora das dependências do tribunal, limitando-se às configurações necessárias para a execução das atividades laborais relacionadas ao tribunal, obedecendo às regras e políticas estabelecidas pela SGTIC.	Essencial
Deve executar as atividades de instalação e configuração de softwares apenas em equipamentos de usuários internos do TRT6. Não está previsto o atendimento a equipamentos de usuários externos, seja na modalidade remota ou presencial.	Essencial
Deve executar atendimentos presenciais apenas nas dependências do TRT6. A exceção a esta regra só acontecerá para a execução de suporte a eventos do tribunal, que poderão acontecer fora das unidades do órgão.	Essencial
Deve seguir os fluxos de processos da Função Central de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problemas e demais processos associados à operação do serviço de atendimento de TIC, definidos pelo TRT6.	Essencial
Deve manter atualizadas as bases de conhecimento e bases de soluções aplicadas, necessárias para auxiliar na resolução de incidentes e requisições para os serviços de segundo nível, seguindo o processo de aprovação definido pelo TRT6.	Essencial
Deve observar o cumprimento dos níveis de serviços de TIC acordados para cada tipo de serviço existente no Catálogo de Serviços de TIC do TRT6, bem como às metas definidas nos indicadores de desempenho específicos de segundo nível.	Essencial
Deve receber os chamados através do sistema de gerenciamento de serviços disponibilizado pelo TRT6.	Essencial
Deve dar continuidade aos atendimentos mais demorados iniciados pela Central de Serviços, conforme fluxos definidos para o Suporte Técnico.	Essencial
Deve realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais eventualmente não disponibilizados no primeiro nível, a respeito de suas solicitações, na tentativa de solucionar o chamado diretamente no segundo nível, sem escalonar para o Tribunal.	Essencial
Deve investigar e diagnosticar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível. Em seguida deve resolver o incidente utilizando este diagnóstico.	Essencial
Deve encaminhar o chamado para o grupo solucionador responsável, segundo o Catálogo de Serviços, apenas nos casos em que a equipe de Suporte Técnico de TIC (N2) não conseguir resolver o chamado. Para os casos em que já houver conhecimento registrado para o Suporte Técnico de TIC - 2º Nível, é de responsabilidade da equipe a resolução do chamado.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Só deve realizar o agendamento do atendimento por necessidade do usuário, a fim de evitar transtornos em decorrência de paralisações dos serviços ou impossibilidade de sua execução, verificando-se o horário de funcionamento de cada uma das unidades do TRT6.	Essencial
Deve auxiliar as equipes da SGTIC na investigação de Problemas (processo de Gerenciamento de Problemas).	Essencial
Deve realizar o suporte a serviços e sistemas utilizados no TRT6, tais como: sistemas operacionais Windows, redes (LAN e WAN), Internet/Intranet, impressão, correio eletrônico, aplicativos de escritório, Sistemas Administrativos (Instalação, configuração), Sistemas Judiciais (Instalação, configuração), certificados digitais, entre outros.	Essencial
Deve prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares, aplicativos, sistemas de informações corporativos e equipamentos em geral.	Importante
Deve configurar nos dispositivos móveis de juízes e servidores, o acesso wireless disponibilizado pelo TRT6, de acordo com as regras e instruções definidas pela STIC.	Essencial
Deve elaborar scripts e packages para instalação automatizada de softwares, objetivando o adequado suporte de nível 2;	Essencial
Deve realizar o transporte dos equipamentos de TIC para o atendimento dos chamados e execução das demais atividades de suporte técnico demandadas pelo TRT6.	Essencial
Deve solicitar sempre ao Gestor da Unidade do Tribunal, autorização para a retirada de equipamentos de setores, registrando-se obrigatoriamente em formato orientado pela área de gestão de ativos, qualquer movimentação de equipamentos entre as Unidades do Tribunal, constituindo também obrigação tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada.	Essencial
Deve preparar, embalar, transportar, além de desembalar e estocar posteriormente os equipamentos envolvidos em substituição (desinstalação e instalação) ou acréscimo de equipamentos por motivos técnicos ou atualização do parque;	Essencial
Deve efetuar a instalação, desinstalação e reinstalação física (remanejamento) de microcomputadores, impressoras e/ou periféricos em geral (novos e usados);	Essencial
Deve identificar, sempre por ocasião dos atendimentos, problemas relativos à característica de suprimentos e equipamentos utilizados pelos usuários (toners incompatíveis, danificados, com defeitos de fabricação ou vencidos, papeis inadequados para o tipo de impressora, equipamentos inadequados para o serviço ou utilizados de forma indevida pelos usuários, etc.) encaminhando suas observações ao Supervisor de Suporte Técnico, que por sua vez reportará à equipe de gestão de ativos da STIC.	Essencial
Deve realizar a manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de propriedade do Tribunal, que estejam fora de garantia.	Essencial
Deve realizar a limpeza dos equipamentos de informática e/ou telecomunicações após toda manutenção.	Essencial
Deve organizar os cabos e fios dos computadores, impressoras e periféricos das estações de trabalho dos usuários, de forma a deixar o ambiente organizado.	Essencial
Deve dar suporte à seção de gestão de ativos nas atividades operacionais, tais como: recebimento e desfazimento de bens, as atividades de criação, atualização e aplicação de imagens, formatação, checagens, entre outras, de acordo com o processo e procedimentos definidos pela STIC.	Essencial
Deve realizar atividades técnicas de apoio às demandas de infraestrutura, definidas em catálogo específico, constando as atividades e tempo para execução de cada uma delas.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

É possível haver alteração do escopo destas atividades, ou dos tempos para atendimento definido para estas atividades, os quais serão monitorados por indicador de desempenho específico.	
Deve prestar suporte à execução de demandas de grande volume de equipamentos, definidas em catálogo de serviços específico, constando as atividades e tempo para execução de cada uma delas. É possível haver alteração do escopo destas atividades, ou dos tempos para atendimento definido para estas atividades, os quais serão monitorados por indicador de desempenho específico.	Essencial
Deve executar rotinas operacionais de resposta para incidentes de segurança.	Essencial
Deve produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados em segundo nível.	Essencial
Quanto ao terceiro nível de atendimento - (N3)	
Ser capaz de manter e/ ou elevar os níveis de segurança sobre os recursos tecnológicos da Instituição	Essencial
Manter e elevar o índice de disponibilidade dos serviços de TIC	Essencial
Mitigar paradas na prestação dos serviços de TIC	Essencial
Diminuir o tempo de restabelecimento de sistemas e serviços em caso de falhas	Essencial
Reduzir a carga de trabalho da equipe do Regional, evitando trabalho fora do expediente e horas extras	Importante
Garantir que a infraestrutura de TIC suporte o negócio	Essencial
Preservar o investimento já realizado pelo Regional	Importante
Estar dentro do orçamento reservado para a solução	Importante
Requisitos de Capacitação	
Os integrantes das equipes devem receber capacitação referente aos recursos que compõem o ambiente operacional do TRT6, bem como referente a técnicas de atendimento, normas operacionais e de segurança da informação no TRT6, fluxos de processos, procedimentos constantes na base de conhecimento, e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível).	Essencial
Deve ser realizado alinhamento constante de conhecimentos entre os profissionais envolvidos no atendimento, visando uniformizar o conhecimento.	Importante
Todos os integrantes das equipes de atendimento devem atender aos requisitos de qualificação (comprovados por meio de diplomas, certificados, certificações, etc) exigidos para as funções que exercem.	Essencial
Requisitos Legais	
Deve atender ao disposto na Política de Segurança da Informação (PSI) do TRT6 e suas normas complementares. A PSI foi instituída pela <u>Resolução Administrativa TRT nº 30/2009</u> e atualizada por meio do <u>Ato TRT6-GP nº 802/2023</u> , anexo I.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Requisitos de Manutenção	
Ao longo de toda a execução do serviço, devem ser mantidos os recursos humanos e materiais necessários para o atendimento da necessidade do TRT6 quanto ao atendimento de TIC, atendendo a todos os requisitos elencados para o serviço.	Essencial
Requisitos Temporais	
A solução de primeiro e segundo nível de atendimento deve ser implantada por fases, para que haja a transição necessária entre serviço de atendimento já realizado atualmente no TRT6 (o qual se encerra em março de 2026) e o serviço a ser iniciado a partir da presente solução. As fases deverão compreender pelo menos as atividades de iniciação, projeto da implantação, ativação do serviço, implantação básica do serviço, estabilização da solução e operação definitiva. As atividades a serem exercidas em cada fase e o prazo para execução estão descritas no <u>ANEXO XIII - Fases de implantação da solução de primeiro e segundo nível de atendimento deste documento.</u>	Essencial
A solução de terceiro nível deverá obedecer todos os cronogramas definidos e acordados, inclusive de capacitação, implantação de ferramentas e operação assistida.	Essencial
A solução de terceiro nível deverá viabilizar o funcionamento dos sistemas críticos do TRT6 por um período de, no mínimo, 30 meses.	Desejável
Requisitos de Segurança	
Deve ser mantido sigilo absoluto sobre informações, dados ou documentos acessados em virtude da prestação dos serviços.	Essencial
Não é permitido que dados ou informações do TRT6 acessados pelos integrantes das equipes de atendimento sejam retirados das dependências do Tribunal, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas entre outros.	Essencial
Devem ser observadas, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança definidos no ambiente de Tecnologia da Informação do TRT6.	Essencial
Deve haver perfis individuais de acesso de cada integrante do atendimento ao ambiente do TRT6, sem possibilidade de compartilhamento.	Essencial
Todos os integrantes das equipes devem assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.	Essencial
Quando houver necessidade de substituição de algum integrante das equipes de atendimento, o TRT6 deve ser informado, de forma que sejam removidos e concedidos os acessos ao ambiente do tribunal.	Essencial

3.2. Especificação de Requisitos da Solução

Descrição	Categoria (Essencial / Importante / Desejável)
Requisitos de Arquitetura Tecnológica (N1 e N2)	
A Central de Serviços de TIC (N1) deve ter a sua infraestrutura composta de: rede de telefonia (com gravação de chamadas telefônicas), ferramenta de acesso remoto, links de internet,	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

chatbot para automatização dos atendimentos e ferramenta de registro, controle e acompanhamento dos chamados.	
O Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados da Central de Serviços de TIC (N1) deve ser prestado via <i>Chatbot</i> (robô de conversação), o qual deverá promover ações para automatização de parte dos atendimentos de chamados aos serviços de TIC, por meio do uso de técnicas de Inteligência Artificial, ferramenta RPA (do inglês <i>Robotic Process Automation</i>) e da integração com ferramentas utilizadas pelo Tribunal para suporte aos seus usuários.	Essencial
A ferramenta de registro, controle e acompanhamento a ser utilizada pela Central de Serviços de TIC (N1) e pelo Suporte Técnico de TIC (N2) deve ser o Axios Assyst, a qual já é utilizada e disponibilizada pelo TRT6.	Essencial
A Central de Serviços de TIC (N1) e o Suporte Técnico de TIC (N2) devem fazer uso de ferramenta de acesso remoto para dar suporte aos atendimentos de TIC não presenciais.	Essencial
Os recursos tecnológicos utilizados para a execução do serviço devem ser apropriados às necessidades de atendimento de TIC do TRT6. As especificações detalhadas dos recursos utilizados no primeiro nível de atendimento podem ser identificadas através de informações presentes nos anexos deste documento: <ul style="list-style-type: none"> • <u>ANEXO XIV - Especificação técnica da infraestrutura utilizada na Central de Serviços de TIC (N1)</u> • <u>ANEXO XV - Especificação técnica do Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados da Central de Serviços de TIC (N1)</u> 	Essencial
Requisitos de Arquitetura Tecnológica (N3)	
A solução deverá prever a prestação de serviços técnicos em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.	Essencial
A solução deverá incluir atuação 24 horas x 7 dias na semana x 365 dias por ano, contemplando um nível mínimo de serviço de Disponibilidade Mensal da Infraestrutura (DMI) de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), que garantirá a sustentação e o funcionamento seguro do complexo computacional.	Essencial
A solução deverá prover o gerenciamento compartilhado de ativos de: <ul style="list-style-type: none"> • infraestrutura de redes de comunicação (SAS-REDES); • infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS); • infraestrutura de cópia de segurança (SAS-BACKUP); • infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL); • infraestrutura de servidores Windows e Linux (SAS-SERVIDORES). 	Essencial
A solução deverá incluir atuação no registro e resolução de eventos oriundos das ferramentas de monitoramento, ou ainda, de plataformas de gerenciamento de serviços de TIC utilizadas no Regional (Assyst e/ou Jira).	Essencial
A solução deverá prever atendimento fora das instalações do TRT6, com realização de interações, via de regra, de forma remota.	Essencial
Em caráter excepcional, pode se fazer necessária a atuação in loco.	Importante
A solução deve prover suporte proativo em atualizações e reativo na resolução de problemas que impactem os serviços, especialmente quando não houver causa raiz identificada ou solução registrada na base de conhecimento do TRT6, exigindo suporte técnico especializado para a recuperação dos serviços afetados.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

A solução não precisa garantir exclusividade de mão-de-obra para prover o monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.	Importante
Os atendimentos relativos às atualizações de firmware, execução de mudanças bem como manutenções programadas deverão ocorrer, em sua maioria, durante feriados e finais de semana de modo a se reduzir o impacto da parada do ambiente junto aos usuários finais.	Importante
A equipe técnica e demais usuários do TRT6 deverão conseguir acessar e operar de forma devida e segura os serviços disponibilizados sob os ativos de infraestrutura de TIC gerenciados para a consecução da prestação jurisdicional e/ou administrativa do Tribunal.	Essencial
A solução para prover o monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6 não pode ser transferida a outrem, podendo, no entanto, contar com a participação de especialistas parceiros, não necessariamente pertencentes à solução.	Importante
A equipe técnica do Regional e a equipe executora dos serviços relacionados à solução deverão compartilhar documentação relativa aos ativos de infraestrutura de TIC indispensáveis para a execução dos serviços.	Essencial
A solução deverá permitir a execução de atualizações de software e firmware e otimizar as ferramentas de monitoramento remoto e gestão dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.	Essencial
A solução deverá permitir o escalonamento de chamados relativos aos ativos de infraestrutura de TIC junto a fabricantes e/ou outras empresas prestadoras de serviços ao TRT6, com vistas a solucionar os incidentes identificados no monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de TIC do TRT6.	Essencial
A solução deverá apoiar a equipe técnica da SGTIC na manutenção, administração de rotinas, sustentação de recursos, procedimentos, controles, operação e monitoração da infraestrutura de TIC.	Essencial
A equipe executora dos serviços relacionados à solução deverá avaliar, diagnosticar e propor soluções quando demandada pela equipe técnica da SGTIC visando o aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e otimização de configuração de sistemas servidores e elementos físicos ativos como equipamentos de processamento, storage, firewall e comutadores de rede.	Essencial
A equipe executora dos serviços relacionados à solução deverá acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.	Essencial
Deverão ser estabelecidas rotinas de manutenção preventiva e evolutiva nos ativos de TIC gerenciados de modo a prevenir incidentes e evitar vulnerabilidades no ambiente, de acordo com as boas práticas de gestão de TIC.	Essencial
Todos os trabalhos deverão ser realizados sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da SGTIC. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas do TRT6, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades mencionadas.	Essencial
Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores, garantidores ou fabricantes para equipamentos em garantia ou sob contrato de assistência técnica de hardware e/ou software, a equipe executora dos serviços relacionados à solução deverá efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor, garantidor ou fabricante, e registrar todas as informações referentes ao chamado aberto, para o correto acompanhamento do andamento, encerramento e cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) contratado junto ao prestador de serviços externo.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Em razão do natural dinamismo da tecnologia da informação e do próprio TRT6, novas tarefas, macro atividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas e objetivos estabelecidos nesta especificação. Para tanto, deverá ser garantida a atualização tecnológica da infraestrutura empregada bem como da equipe executora dos serviços relacionados à solução, visando à manutenção adequada da execução de serviços.	Essencial
A solução deverá prover um fluxo de trabalho que contemple monitoramento contínuo, registro de eventos, priorização, resolução, escalonamento e encerramento de fluxo com a resolução das necessidades que se fizerem necessárias. Deverá, também, orquestrar e mediar a resolução dos eventos durante todo fluxo de trabalho.	Essencial
A solução deverá permitir atuação proativa quando detectado erro ou falha no(s) sistema(s) de monitoramento do TRT6, assim como nos ativos monitorados e gerenciados pelo(s) mesmo(s) sistema(s).	Essencial
A solução deverá permitir troca de informações com usuários afetados e prestadores de serviços envolvidos.	Essencial
A solução deverá permitir que mudanças em ambiente de produção possam ocorrer preferencialmente fora do expediente do TRT6, de segunda à sexta-feira das 7h às 17h, ou seja, programadas e executadas aos finais de semana e/ou feriados.	Essencial
A solução deverá permitir o escalonamento, para equipes do TRT6, de eventos não solucionados, em virtude de ser necessário o apoio da equipe de infraestrutura de TIC do Regional.	Essencial
A solução deverá permitir ativação e configuração dos recursos de SNMP nos dispositivos de rede, que serão gerenciados, exceto nos dispositivos da rede WAN do TRT6, que terão acesso SNMP Read-Only (apenas leitura), disponibilizado pela(s) operadora(s) de telecomunicações, mediante requisição do Tribunal.	Importante
A solução deverá prover infraestrutura de TIC redundante, incluindo links de comunicação redundante da central de monitoramento remoto com o TRT6 assim como recursos tecnológicos de operação tolerante a falhas, visando a adequada prestação de serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.	Essencial
A executora dos serviços relacionados à solução deverá apresentar documentação (projetos, contratos, atestados de capacidade etc) que demonstrem resiliência suficiente e necessária para a prestação de serviços especificada neste documento.	Essencial
A equipe técnica executora dos serviços relacionados à solução deverá utilizar as ferramentas de monitoramento já existentes no TRT6, como Zabbix, Kibana, Grafana, etc., podendo, também, implementar nova solução de monitoramento, sem custos adicionais ao Regional, caso essa opção se configure na melhor alternativa para a solução, desde que devidamente autorizada pelo TRT6.	Essencial
Compreende-se como "Ativo Monitorado e Gerenciado" qualquer elemento modelado nas soluções de monitoramento e gerenciamento, seja tal modelagem realizada via ICMP, SNMP ou agente específico. A descoberta e modelagem deverá proporcionar a gerência sobre falhas e performance de tais elementos; os ativos monitorados e gerenciados poderão ser alterados.	Essencial
A solução deverá permitir, no momento da abertura do projeto ou processo relacionado à solução, a averiguação de qualificação pessoal e técnica, quando cabíveis, podendo haver a averiguação de sua resiliência e tolerância a falhas, e a averiguação de seu nível de maturidade em relação a segurança cibernética.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

A qualquer tempo, durante a vigência do projeto ou processo relacionado à solução, deverá ser possível averiguar se a equipe executora dos serviços relacionados à solução continua mantendo as condições impostas pelo estudo técnico, Termo de Referência e/ou edital, quando for o caso.	Essencial
Requisitos Legais	
O ambiente físico a equipe executora dos serviços relacionados à solução para fins de execução do serviço da Central de Serviços de TIC - 1º nível deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE e seu Anexo II (conforme Portaria nº 9, 30/03/2007 e posteriores atualizações) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.	Essencial
A solução deverá permitir adaptação aos novos regulamentos produzidos pelo Tribunal em prazo não superior a 30 (trinta) dias corridos.	Essencial
Requisitos de Manutenção	
A ferramenta de gerenciamento de serviços, na qual são realizados o registro, o controle e o acompanhamento dos atendimentos de TIC, deve ser mantida pelo TRT6. É prevista a possibilidade de alteração da ferramenta ao longo da execução do serviço, e neste caso, as equipes devem se adaptar e passar a utilizar a nova ferramenta definida pelo TRT6.	Essencial
Os processos associados à operação do serviço de atendimento de TIC serão mantidos pelo TRT6. Para a constante evolução desses processos, os integrantes das equipes de envolvidas no serviço de atendimento de TIC podem sugerir melhorias quanto aos fluxos, papéis e procedimentos associados aos processos.	Essencial
Os recursos utilizados na solução devem se manter adequados às especificações técnicas da solução durante toda a execução dos serviços de atendimento de TIC.	Essencial
A solução deverá permitir sustentar, atualizar e otimizar as ferramentas de monitoramento remoto e gestão dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.	Essencial
A solução de monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de infraestrutura de TIC inclui também a modernização e posterior sustentação de novos ativos e/ou serviços de TIC que eventualmente precisem ingressar no parque de infraestrutura de TIC do Tribunal. Nesse sentido, a equipe executora dos serviços relacionados à solução deverá planejar, definir, especificar artefatos, elaborar rotinas e/ou procedimentos, bem como montar modelos e/ou ambientes de testes (protótipos), visando a posteriormente implementar essas ações caso sejam homologadas pelo TRT6 no ambiente de infraestrutura de TIC de produção.	Essencial
A solução deverá permitir a instalação, a ativação e o monitoramento de novos ativos ou soluções.	Essencial
Requisitos de Capacitação	
Devem ser realizados treinamentos nas seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> • treinamento inicial (na implantação da solução); • treinamentos eventuais condicionados a mudanças na equipe de atendimento; • treinamentos semestrais para atualização; • treinamentos excepcionais em caso de redesenho de fluxo de processos ou de procedimentos com alterações significativas; • sempre que o TRT6 identificar necessidade, visando sempre à melhoria dos serviços prestados. 	Essencial
A solução deverá possibilitar a verificação de aptidão, de habilitação e certificação sempre que necessárias.	Essencial
A solução deverá possibilitar a manutenção e incremento de base de conhecimento.	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Requisitos de Equipe	
<p>Todos os integrantes das equipes de atendimento devem possuir as seguintes características e habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de resolução de problemas; • Prática de auto estudo e pesquisa; • Trabalho em equipe; • Foco em resultados; • Comprometimento (prazos e qualidade); • Comportamento ético; • Ouvir com atenção, sem presumir/interromper; • Usar de Linguagem adequada; • Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo; • Presteza e cordialidade, tratando os usuários seguindo as melhores práticas de atendimento; • Atenção às regras e procedimentos estabelecidos para a execução do serviço; • Administrar conflitos. 	Importante
<p>O dimensionamento das equipes a serem alocadas na prestação dos serviços deve ser suficiente para atender satisfatoriamente a demanda de serviços de atendimento de TIC do TRT6.</p>	Essencial
<p>Todos os integrantes das equipes de atendimento de primeiro e de segundo nível devem possuir os conhecimentos necessários para exercer os seus papéis na execução dos serviços. Os conhecimentos exigidos para cada papel podem ser encontrados no <u>ANEXO XVI - Responsabilidades e Qualificação Técnica dos profissionais relativos à Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC - (N2)</u> deste documento.</p>	Essencial
<p>Os conhecimentos exigidos devem ser comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, os quais serão analisados pela equipe da CINFRA do Regional ou de gestão e fiscalização do contrato, qual seja o caso.</p>	Essencial
<p>Cada integrante do primeiro e do segundo nível de atendimento não poderá exercer mais de um papel na execução dos serviços de forma simultânea.</p>	Essencial
<p>A solução precisará classificar perfis de profissional segundo as necessidades do TRT6, devendo a classificação mínima conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preposto da contratada para tratamento das questões contratuais e financeiras do contrato, se for o caso; • responsável técnico que deverá atuar como ponto focal de contato da equipe técnica do Regional responsável pela solução sobre quaisquer assuntos de caráter técnico; • técnico(s) de central de operações (NOC); • técnico especializado de suporte a ativos de infraestrutura de TIC. 	Essencial
Requisitos de Metodologia de Trabalho	
<p>Devem ser utilizados indicadores de desempenho para aferição mensal da qualidade dos serviços prestados.</p> <p>Os indicadores relativos ao primeiro e ao segundo nível de atendimento podem ser encontrados no <u>ANEXO VI - Indicadores de Desempenho da Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC (N2)</u> deste documento.</p>	Essencial





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Os indicadores relativos ao terceiro nível de atendimento podem ser encontrados no <u>ANEXO XIX - Item 12 - Dos Níveis Mínimos de Serviço para o Serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC (N3)</u> deste documento.	Essencial
Requisitos de Segurança da Informação	
Todos os integrantes das equipes de atendimento que venham a prestar serviço nas dependências do TRT6, bem como aqueles autorizados a retirar e entregar documentos e equipamentos, devem ser credenciados segundo as políticas de segurança do tribunal.	Essencial
Os integrantes das equipes de atendimento devem receber do TRT6 apenas os acessos com privilégios mínimos necessários para a execução dos serviços no ambiente do TRT6.	Essencial
A equipe executora dos serviços relacionados à solução deverá assumir o compromisso de obedecer à POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DO TRT DA 6ª REGIÃO (PSI) instituída pela <u>Resolução Administrativa TRT nº 30/2009</u> e atualizada por meio do <u>Ato TRT6-GP nº 802/2023</u> , anexo I, mantendo a mais absoluta confidencialidade sobre materiais, dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da prestação de serviços.	Essencial
O acesso à Rede Corporativa do TRT6 obedecerá ao PRINCÍPIO DO PRIVILÉGIO MÍNIMO, com credenciamento prévio dos profissionais que atuarão sob permanente auditoria.	Essencial
Para prestação dos serviços de monitoramento e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC deverão ser utilizados softwares específicos providos e/ou homologados pela SGTIC.	Essencial
Todas as informações geradas e armazenadas em decorrência do funcionamento da solução serão de propriedade exclusiva do TRT6, não podendo serem utilizadas ou divulgadas, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada do Tribunal.	Essencial

4. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES DE MERCADO

4.1. Análise de Viabilidade da Contratação - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso V; IN 58/2022, art. 9º, inciso III; Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividade 1; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso III

4.1.1. Levantamento de Soluções - Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividade 3

Neste estudo, as possibilidades de solução serão analisadas para cada um dos níveis de atendimento/suporte, devido ao fato de que cada um desses níveis possui características distintas. Os níveis de atendimento são os seguintes:

- Central de Serviços de TIC (primeiro nível - N1).
- Suporte Técnico de TIC (segundo nível - N2).
- Monitoramento e Gerenciamento Compartilhado de Ativos de Infraestrutura de TIC (terceiro nível - N3).

Id	Descrição da Solução
1	Realizar os atendimentos com servidores do quadro de TIC do TRT6.





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

2	Executar o serviço através de equipe terceirizada, utilizando mão de obra exclusiva, alocada nas dependências da Justiça do Trabalho de Pernambuco.
3	Executar o serviço através de equipe terceirizada, utilizando mão de obra compartilhada, alocada nas dependências da Contratada.

4.1.2. Outras soluções - Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 3

4.1.2.1. Soluções existentes no Portal de Software Público Brasileiro: não se aplica;

4.1.2.2. Software livre ou público: não se aplica;

4.1.2.3. Soluções disponíveis na administração pública: Não foi encontrada nenhuma solução nos órgãos da Administração Pública passíveis de serem disponibilizadas ao TRT6.

4.1.3. Observância a outros requisitos aplicáveis a software - Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 3

4.1.3.1. Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI: não se aplica;

4.1.3.2. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil: não se aplica;

4.1.3.3. Modelo de Requisitos Moreq-Jus: não se aplica;

4.1.3.4. Padrões de governo ePing, eMag, e ePWG: não se aplica.

4.1.3.5. Premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil: não se aplica.

4.2. Análise das soluções - Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividades 2, 3, 4 e 8

4.2.1. Realizar os atendimentos com servidores do quadro de TIC do TRT6.

Visão Geral da Solução:

Nesta solução, apenas servidores do quadro próprio do TRT6 são responsáveis pela execução do serviço de suporte técnico de TIC. Todas as ferramentas e softwares necessários à prestação dos serviços de atendimento devem ser providos pelo Tribunal.

Vantagens da solução:

- Ausência de custos financeiros com contratação, dado que a mão de obra empregada seria composta pelos servidores já existentes na TI.
- Menor rotatividade das equipes de atendimento, o que favorece a retenção de conhecimento.
- Ausência de acesso de terceiros aos recursos computacionais do TRT6, o que promove maior controle do ponto de vista de segurança da informação.

Vantagens da solução:

PROAD n. 27988/2025 DOC 36 Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2025.DLWDX.YKVTI: <https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>



Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

- Apesar de não apresentar custos financeiros diretos, esta solução gera custos indiretos, haja vista que diversos servidores do TRT6 precisam dedicar suas horas de trabalho para realizar os atendimentos, incluindo deslocamentos para outras regiões do estado, que demandam gastos com diárias e transporte.
- Limitação maior no horário de atendimento, haja vista que os servidores possuem uma jornada de trabalho fixa, o que limitaria a disponibilidade para atender a solicitações fora do horário de expediente normal, acarretando uma sobrecarga de trabalho.
- A participação de servidores para o atendimento comprometeria a realização de ações e projetos da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação devido ao deslocamento de um grande número de servidores para o atendimento.

Considerações acerca desta solução:

A escolha em executar este serviço com equipes próprias do TRT6 implica em nova composição de times, novos treinamentos e prejuízo nas atividades executadas atualmente por estes servidores.

Este modelo já foi utilizado no TRT6 até o ano de 2015, quando as atividades de primeiro e segundo níveis de atendimento de TIC eram desempenhadas por servidores do quadro do Tribunal. Durante aquele período, o serviço de atendimento era muito precário, devido ao tamanho destas equipes que não eram adequadas ao tamanho da demanda. Além disso, nem todos os servidores do TRT6 possuem o conhecimento técnico especializado necessário para a prestação de serviço de atendimento.

O quadro atual de servidores do TRT6 continua com porte bem semelhante ao do ano de 2015, e ainda há de se considerar que as equipes que antes operava o serviço de atendimento foram desmobilizadas e alocadas em outras atividades as quais também são fundamentais para o bom funcionamento dos serviços de TIC no tribunal.

O terceiro nível de atendimento, atualmente executado por servidores de TIC do TRT6, enfrenta desafios significativos decorrentes das limitações desse modelo de trabalho. Um dos principais problemas é a elevada demanda por atividades operacionais, que sobrecarrega as equipes e compromete sua eficiência. Além disso, muitas dessas demandas são complexas e exigem conhecimentos técnicos especializados, para os quais os servidores do Tribunal nem sempre receberam treinamentos específicos.

Outro fator crítico é a necessidade de manter em funcionamento, 24 horas por dia e 7 dias na semana, diversos sistemas e ambientes essenciais, como o PJe, Proad, Folhawe, Portal e CODEX. Em algumas situações, é imprescindível acionar servidores do Regional fora do horário de expediente, incluindo períodos noturnos e finais de semana, para atuar em incidentes nesses ambientes. Além disso, as atualizações do PJe ocorrem exclusivamente nos finais de semana, demandando, com frequência, a atuação de servidores nesse período, o que gera desgaste adicional nas equipes e aumenta a carga de trabalho regular.

A insuficiência de recursos para lidar com a crescente demanda e a complexidade dos problemas também resulta em uma dependência excessiva de um número limitado de profissionais. Isso intensifica a pressão sobre as equipes, elevando os níveis de estresse e comprometendo a continuidade e a qualidade dos serviços a serem prestados.



Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Por fim, o volume excessivo de atividades operacionais restringe a capacidade dos servidores do Tribunal de se dedicarem à análise estratégica voltada à melhoria da qualidade dos serviços. Grande parte do tempo e do esforço das equipes é consumida na manutenção da operação diária, limitando o potencial de evolução dos serviços prestados.

4.2.2. Executar o serviço através de equipe terceirizada, utilizando mão de obra exclusiva, alocada nas dependências da Justiça do Trabalho de Pernambuco.

Visão Geral da Solução:

Nesta solução, o serviço de atendimento N1, N2 e N3 é prestado por empresa contratada, e os profissionais atuam exclusivamente nas atividades deste contrato, ficando alocadas nas unidades do TRT6. Trata-se de um contrato de mão de obra exclusiva.

Vantagens da solução:

- Possibilita uma melhor qualidade no atendimento aos usuários de TIC, em virtude do fato dos atendentes estarem focados, apenas, no atendimento do contrato com o TRT6.
- Possibilita uma maior interação entre as equipes de atendimento no dia a dia, trazendo maior fluidez ao atendimento.
 - *Para a obtenção dessa vantagem, é necessário que as equipes de atendimento sejam alocadas no mesmo edifício.*
- Melhoria nos procedimentos de atendimento, devido ao fato da maior proximidade física entre as equipes de atendimento e a equipe da fiscalização do contrato, permitindo melhorias nos procedimentos de forma mais rápida.
 - *Para a obtenção dessa vantagem, é necessário que as equipes de atendimento sejam alocadas no mesmo edifício onde fica alocada a equipe de fiscalização do contrato.*
- Menor rotatividade entre os integrantes das equipes de atendimento, permitindo maior retenção do conhecimento e evitando curvas de aprendizado que propiciam a maior ocorrência de erros de procedimentos.

Desvantagens da solução:

- Maior custo em relação ao modelo de mão de obra compartilhada, pois na utilização de mão de obra exclusiva, o custo do profissional é absorvido integralmente no contrato entre a empresa e o TRT6.
- Necessidade de espaço físico adequado no TRT6 para acomodação dos integrantes das equipes de atendimento.
 - *No caso da equipe da Central de Serviços N1, o espaço físico deve obedecer aos requisitos da NR17, do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE e seu Anexo II*



Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

(conforme Portaria nº 9, 30/03/2007 e posteriores atualizações), referente a atendentes de telemarketing.

- Não há flexibilidade de número de atendentes alocados no atendimento, mesmo que a demanda de atendimentos cresça durante determinado período, podendo comprometer a qualidade do atendimento ao tamanho fixo da equipe.

Considerações acerca desta solução:

Este modelo foi implementado no TRT6 no período de 2015 a 2020, através do contrato administrativo nº 13/2015, o qual abrangia o primeiro e o segundo níveis de atendimento.

O modelo funcionou muito bem no sentido de entregar excelente serviço de atendimento, no entanto gerou dificuldades para a equipe de fiscalização o fato da equipe de N1 estar fora do ambiente da contratante.

Em relação aos níveis de atendimento necessários para a nova contratação, foi verificado o seguinte:

- Central de Serviços de TIC (primeiro nível - N1):

No cenário atual, o entendimento é que seria necessário montar uma estrutura de Central de Serviços dentro do prédio do TRT6. Isto no cenário atual não é possível diante do fato de que não há salas disponíveis atualmente no prédio, especialmente após a incorporação das varas de trabalho do Fórum do Recife.

- Suporte Técnico de TIC (segundo nível - N2):

Para o segundo nível de atendimento, entende-se que as demandas diárias de atendimentos presenciais é melhor atendida com os técnicos alocados nas dependências da Justiça do Trabalho de Pernambuco, o que permite um melhor alcance dos níveis de serviço exigidos. Para esse tipo de atendimento, o mais adequado é ter uma equipe dedicada, com conhecimento consistente sobre o ambiente do tribunal (tanto do ponto de vista de tecnologia, estruturas físicas e de usuários de TIC). Tal modelo já é adotado no TRT6 desde o ano de 2015 e vem se mostrando adequado às necessidades de atendimento do órgão, conforme comprovado por meio dos resultados obtidos em indicadores de desempenho, os quais incluem a avaliação da satisfação dos usuários. Além disso, a adoção desta solução não implica em novos custos para o tribunal, dado que já existem as estruturas necessárias para alocação dos técnicos e reservas técnicas de equipamentos que servem de apoio ao atendimento de segundo nível.

- Monitoramento e Gerenciamento Compartilhado de Ativos de Infraestrutura de TIC (terceiro nível - N3):

Este nível de atendimento não necessita de atendimentos presenciais diretos aos usuários de TIC e, para adotar este modelo, seria necessário ter custos com preparação de ambiente para alocação dos funcionários terceirizados e maior custo para contratação de uma equipe exclusiva.

4.2.3. Executar o serviço através de equipe terceirizada, utilizando mão de obra compartilhada, alocada nas dependências da Contratada.

Visão Geral da Solução:

Nesta solução, o serviço de atendimento N1, N2 e N3 é prestado por empresa contratada, sem exclusividade de mão de obra. Trata-se de uma contratação por serviço e não por mão de obra. Os dados aqui apresentados são meramente informativos e não representam a realidade atual. Para mais informações, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2025.DLWDX.YKVTI: <https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

profissionais que executam o serviço não ficam alocados exclusivamente para as demandas do Tribunal, podendo atender a diferentes contratos que a empresa venha a ter com órgãos públicos ou privados. Os profissionais ficam alocados no prédio da empresa Contratada.

Vantagens da solução:

- Menor custo em relação ao modelo com dedicação exclusiva de mão de obra, pois na utilização de mão de obra compartilhada, o custo completo do profissional é compartilhado pelos diversos contratos onde a empresa o utiliza.
- Toda a estrutura de funcionamento da Central acontece nas dependências da Contratada, o que não gera custos para o tribunal.
- Há flexibilidade no número de atendentes alocados no atendimento, que permite um melhor ajuste à demanda de atendimentos devido ao fato do número de integrantes não ser fixo.
- A empresa contratada pode designar diferentes profissionais especializados para atender demandas específicas, garantindo que cada necessidade seja tratada por profissional com o conhecimento adequado, sem depender de uma única pessoa ou equipe com habilidades generalistas. Logo, como a empresa terceirizada atua em vários projetos e ambientes diferentes, eles trazem experiências e soluções variadas que podem enriquecer a abordagem aos problemas no Tribunal, estando mais atualizados com tecnologias e práticas recentes, pois estão expostos a diferentes cenários e desafios técnicos.

Desvantagens da solução:

- Menor qualidade no atendimento devido ao fato dos técnicos não estarem focados, exclusivamente, no atendimento do contrato com o TRT6, com conhecimentos e contextos distintos de atendimento no dia-a-dia.
- Maior rotatividade entre os atendentes, gerando menor retenção do conhecimento e gerando curvas de aprendizado que propiciam a maior ocorrência de erros de procedimentos.
- Menor interação entre as equipes de atendimento no dia a dia, trazendo a possibilidade de entraves que seriam facilmente resolvidos se estivessem mais próximos fisicamente.
- Demora na implementação de melhorias nos procedimentos de atendimento, devido à menor proximidade entre as equipes de atendimento e a equipe da fiscalização do contrato, atrapalhando o desenvolvimento de melhorias nos procedimentos de forma mais rápida.

Considerações acerca desta solução:

Esta solução é utilizada na Central de Serviços (N1) do contrato atual (nº 10/2020).

Durante toda a vigência do contrato, o serviço foi prestado atendendo às necessidades do Tribunal, as quais permanecem semelhantes às necessidades identificadas neste estudo da possível nova contratação.

Os usuários se mantiveram satisfeitos com os serviços de atendimento e suporte, conforme comprovado por indicadores de desempenho.

Em relação aos níveis de atendimento necessários para a nova contratação, foi verificado o seguinte:

PRON n. 27868/2025 DOC 36
acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2025.DLWDX.YKVTHT:
<https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

- Central de Serviços de TIC (primeiro nível - N1):

Este modelo é o único viável para o cenário atual, dado que não há espaço físico na sede do TRT6 para alocação de uma equipe exclusiva.

- Suporte Técnico de TIC (segundo nível - N2):

Conforme já sinalizado, devido à necessidade de atendimentos diários de forma presencial, este modelo de técnicos compartilhados alocados nas dependências da Contratada não se mostra viável.

- Monitoramento e Gerenciamento Compartilhado de Ativos de Infraestrutura de TIC (terceiro nível - N3):

Como o serviço pode ser executado de forma remota, não é necessário alocar os profissionais nas dependências do Tribunal, o que reduz o custo da solução. Outra vantagem da solução, é a flexibilidade de alocação da equipe conforme a demanda de atendimentos. Isso significa que a empresa contratada pode ajustar a quantidade de profissionais alocados de acordo com a necessidade do momento, ampliando ou reduzindo a equipe em ação conforme o volume dos chamados.

4.3. Critérios para classificação das soluções

As soluções foram classificadas de acordo com os seguintes critérios:

- Qualidade do serviço prestado, considerado o atendimento aos requisitos de negócio, volume da demanda e necessidades do TRT6;
- Relação custo-benefício, considerando preço de cada solução e uso do trabalho das equipes;
- Viabilidade técnica, considerando espaço físico, disponibilidade de equipe e natureza do serviço.

Serviço 1: Serviço de atendimento de suporte técnico de 1º nível no formato de Central de Serviços de TIC

Critérios	Equipes próprias do TRT6	Empresa contratada com mão de obra exclusiva	Empresa contratada com mão de obra compartilhada (serviço)
Qualidade do serviço	não atende	atende	atende
Custo	atende	não atende	atende
Viabilidade técnica	não atende	não atende	atende

Serviço 2: Serviço de atendimento de suporte técnico de 2º nível, presencial e remoto

Critérios	Equipes próprias do TRT6	Empresa contratada com mão de obra exclusiva	Empresa contratada com mão de obra compartilhada (serviço)
Qualidade do serviço	não atende	atende	atende parcialmente
Custo	atende	atende	atende





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Viabilidade técnica	não atende	atende	não atende
----------------------------	------------	--------	------------

Serviço 3: Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)

Critérios	Equipes próprias do TRT6	Empresa contratada com mão de obra exclusiva	Empresa contratada com mão de obra compartilhada (serviço)
Qualidade do serviço	não atende	atende	atende
Custo	atende	não atende	atende
Viabilidade técnica	não atende	não atende	atende

4.4. Descrição da solução escolhida – Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividade 2

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de TIC da Justiça do Trabalho de Pernambuco, por um período de **30 (trinta) meses**, conforme a tabela a seguir:

Grupo de Itens	Nível de Atendimento (Suporte)	Item	Grupo de Serviços	Descrição
01	1º	01	CENTRAL DE SERVIÇOS	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)
	2º	02	SUPOORTE TÉCNICO DE TIC	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES)
02	3º	01	MONITORAMENTO	Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP)
		02	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS)
		03		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL)
		04		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES)
		05		Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)
		06		Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES)

Quanto à estrutura de composição das equipes de cada nível de atendimento (suporte), foi identificado pelo estudo das soluções que o formato mais vantajoso é o seguinte:





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Grupo de Itens	Nível de Atendimento (Suporte)	Grupo de Serviços	Formato de Composição da Equipe
01	1º	CENTRAL DE SERVIÇOS	Sem dedicação exclusiva de mão de obra.
	2º	SUORTE TÉCNICO DE TIC	Com dedicação exclusiva de mão de obra, alocada nas dependências da Justiça do Trabalho de Pernambuco.
02	3º	MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DE ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Sem dedicação exclusiva de mão de obra.

4.5. Justificativa da solução escolhida – Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividades 4 e 9

No tópico 4.2 deste documento, que trata da análise das soluções, foram analisadas três possibilidades de execução destes serviços. Foram considerados: serviço executado por equipes internas do TRT6, serviço executado por empresa contratada com mão de obra exclusiva e serviço executado por empresa contratada com mão de obra compartilhada. Para cada formato, foram levantadas vantagens e desvantagens, como também considerações acerca da operação de cada solução.

O tópico 4.3 listou os critérios utilizados na análise das soluções e comparou cada solução conforme os critérios definidos. Logo, este estudo chegou à conclusão que:

1. É inviável a realização destes serviços por meio do quadro de servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT6.
2. O formato de equipe com mão de obra exclusiva alocada nas dependências da Justiça do Trabalho de Pernambuco é mais vantajoso para o segundo nível de atendimento,
3. O formato de equipe sem mão de obra exclusiva alocada nas dependências da Contratada se adequa melhor ao primeiro e ao terceiro níveis de atendimento.

A solução escolhida também é dividida em grupos de itens devido às características necessárias para a execução e fiscalização dos serviços referentes a cada nível de atendimento. Maiores detalhes a respeito da justificativa para esta divisão em grupos de itens podem ser encontrados na seção “8 – JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO”, deste documento.

4.6. Relação entre a demanda prevista e a demanda a ser contratada - Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividade 8; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso IV

Esta contratação visa a atender a demanda de Serviço de Suporte Técnico de TIC do TRT6, de acordo com os seguintes quantitativos:

Item	Especificação	Unidade	Quantidade
1	Central de Serviços de TIC (1º nível de atendimento)	Mensal	30





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

2	Suporte Técnico de TIC (2º nível de atendimento)	Mensal	30
3	Monitoramento Remoto e Gerenciamento Compartilhado de Ativos de Infraestrutura de TIC (3º nível de atendimento)	Mensal	30

A demanda a ser contratada está de acordo com a demanda prevista no Documento de Formalização da Demanda (DFD).

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso VII; IN 58/2022, art. 9º, inciso IV; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso VI

5.1. Contratação de empresa(s) especializada(s) na prestação de prestação de serviços técnicos especializados em TIC, para execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de TIC da Justiça do Trabalho de Pernambuco, nas modalidades de Central de Serviços de TIC (primeiro nível), incluindo atendimento automatizado por meio de solução de Assistente Virtual Inteligente (AVI - chatbot), Suporte Técnico de TIC presencial e remoto (segundo nível), e Serviços técnicos em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6 em regime 24x7x365, garantindo a sustentação e o funcionamento seguro do complexo computacional, por um período de 30 meses.

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso IV; IN 58/2022, art. 9º, inciso V; Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 2; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso IV

Grupo de Itens	Nível de Atendimento (Suporte)	Item	Grupo de Serviços	Demanda Estimada
01	1º	01	Central de Serviços de TIC	2500 chamados estimados por mês.
	2º	02	Suporte Técnico de TIC	a) Atendimento de chamados de 2º nível: 1100 chamados estimados por mês. b) Atividades de apoio à infraestrutura de TIC: 06 chamados técnicos estimados por mês. c) Abastecimento das reservas técnicas de equipamentos: quadrimestral (e em eventuais situações de necessidade mais urgente de reposição de equipamentos). d) Acompanhamento das sessões do Tribunal Pleno e das Turmas: 30 sessões mensais, 4 horas cada, podemos haver sessões simultâneas. e) Plantão judicial em regime de sobreaviso, nos dias úteis de segunda à sexta-feira das 17:00 às 20:00 e todos os finais de semana





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

				e feriados das 08:00 às 17:00. f) Suporte técnico de TIC em eventos do TRT6: 06 eventos estimados por mês. g) Atendimento às demandas de grande volume: 10 por mês.
02	3º	01 a 06	Monitoramento Remoto e Gerenciamento Compartilhado de Ativos de Infraestrutura de TIC	Em média, são 113 chamados Assyst e 352 chamados do Jira para os serviços técnicos de infraestrutura previstos neste planejamento, ambos por mês.

A demanda a ser contratada foi estimada com base nas características que impactam a geração de solicitações de suporte à TIC, bem como nos tempos estimados para atendimento destas solicitações de forma satisfatória aos usuários. Essas informações que embasam a demanda a ser contratada podem ser encontradas através dos anexos a seguir:

- ANEXO I - Quantitativo de usuários internos por localidade
- ANEXO II - Histórico de Chamados
- ANEXO III - Histórico de Chamadas
- ANEXO IV - Ambiente Tecnológico de Microinformática do TRT6 (equipamentos e softwares)
- ANEXO V - Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas
- ANEXO VI - Indicadores de Desempenho da Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO VII - Tabela de descumprimentos gerais e glosas referentes à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO VIII - Conteúdo do relatório mensal de desempenho referente à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO IX - Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO X - Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO XI - Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC - (N2)
- ANEXO XII - Catálogo de Serviços de TIC do TRT6
- ANEXO XIX - Especificação técnica do serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC (N3)

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO – Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso VI; IN 58/2022, art. 9º, inciso VI; Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividade 7; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, incisos V e X
 PROAD n. 27868/2025 DOC 36 Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2025.DLWDX.YKVT: <https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

7.1. A pesquisa de preços foi realizada através de propostas de fornecedores, e contratações similares feitas pela Administração Pública.

7.1.1. Com relação ao primeiro nível de atendimento (N1), foram enviadas solicitações de propostas de preços via email, para 55 empresas. O critério de escolha das empresas foi a participação destes fornecedores em licitações recentes de contratações de Central de Serviços registradas no Banco de Preços. Destas solicitações de cotações enviadas, recebemos 03 propostas de preços (empresas Pronet, Ilha Service e Lanlink). Para a composição do preço, consideramos também contratações públicas semelhantes, ou seja, com Central de Serviços compartilhada e com o serviço de atendimento via Chatbot. Escolhemos o contrato nº 06/2024 do Tribunal de Contas de São Paulo e o contrato nº 29/2021 do Tribunal de Justiça do Espírito Santo. Para chegarmos ao valor desta contratação, fizemos um cálculo proporcional à quantidade de chamados. No TCE-SP, foram considerados 17097 chamados por ano, o que equivale a 1425 chamados por mês, a um custo de R\$ 20753,73. Isto equivale a um custo de R\$ 14,57 por chamado. No TJ-ES, foram considerados 44792 chamados por ano, o que equivale a 3733 chamados por mês, a um custo de R\$ R\$ 58.840,99. Isto equivale a um custo de R\$ 15,76 por chamado. Considerando que a presente contratação prevê 30.000 chamados por ano, uma média de 2500 chamados por mês, multiplicando pelo custo do chamado em cada contrato, chegamos ao valor proporcional.

Desta maneira, a estimativa de preços do N1 foi obtida da seguinte forma:

Fonte 01	Fonte 02	Fonte 03	Fonte 04	Fonte 05	Preço Final (*média)
Contrato nº 6/2024 TCE SP	Contrato nº 29/2021 TJ ES 2024	Cotação com fornecedor	Cotação com fornecedor	Cotação com fornecedor	
(valor mensal)	(valor mensal)	(valor mensal)	(valor mensal)	(valor mensal)	(valor mensal)
R\$ 36.416,44	R\$ 39.409,49	R\$ 46.398,30	R\$ 40.000,00	R\$ 40.871,20	R\$ 40.619,08
Valor para 12 meses:					R\$ 487.428,96

7.1.2. Com relação ao segundo nível de atendimento (N2), por ser no formato de mão de obra exclusiva, e por conta das características necessárias para a execução do serviço, o valor estimado é baseado nos seguintes pilares:

7.1.2.1. Custos relacionados aos postos de trabalho, os quais foram estimados segundo a Planilha de Custos e Formação de Preços conforme ANEXO XVII - Planilha de Custos e Formação de Preços da Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2).

7.1.2.1.1. Em virtude das características dos serviços prestados em segundo nível no TRT6 e da qualidade exigida para sua a execução, a equipe de Suporte Técnico de TIC deve possuir no mínimo o quantitativo de 11 (onze) técnicos e 01 (um) supervisor.



7.1.2.2. Custos relacionados a diárias e/ou deslocamentos para realização de atendimentos presenciais.

7.1.2.2.1. Os técnicos da equipe de Suporte Técnico de TIC (N2) ficam lotados em locais distribuídos pela Justiça do Trabalho de Pernambuco a fim de otimizar a logística da execução de atendimentos presenciais. Esses atendimentos podem implicar em deslocamentos para locais distintos de onde os técnicos estão lotados, fato este que gera a necessidade de custeio relacionado ao transporte e, a depender das circunstâncias, pode gerar também a necessidade de pagamento de diárias ao(s) técnico(s).

7.1.2.2.1.1. Os locais onde os técnicos ficam lotados e os possíveis locais de atendimento podem ser encontrados no "ANEXO V - Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas".

7.1.2.2.2. Todos os deslocamentos necessários, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, da equipe do Suporte Técnico de TIC (N2) para a realização dos atendimentos presenciais ocorrerão às expensas da Contratada. As despesas referentes a estes deslocamentos serão reembolsadas pelo TRT6 de acordo com a quilometragem percorrida.

7.1.2.2.3. Sempre que houver necessidade de pagamento de diárias aos técnicos, em virtude dos atendimentos presenciais, a empresa deverá pagar o valor da diária ao técnico, comprovando este pagamento para fins de ressarcimento pelo TRT6. A diária deve ser autorizada previamente pela equipe de fiscalização do TRT6.

Detalhamento a respeito das diárias:

7.1.2.2.4. Os técnicos terão direito ao recebimento de diária na ocorrência das seguintes situações:

7.1.2.2.4.1. Viagem de técnico lotado na região metropolitana do Recife, para realizar atendimento em cidade(s) fora da região metropolitana do Recife, que necessita de pernoite.

7.1.2.2.4.2. Viagem de técnico lotado fora da região metropolitana do Recife, para realizar atendimento em cidade distinta da sua cidade de lotação, que necessita de pernoite.

7.1.2.2.5. O valor das diárias é considerado de natureza indenizatória, para todos os efeitos, não fazendo parte integrante da remuneração dos técnicos.

7.1.2.2.6. O valor definido para as diárias nesta contratação é baseado nos custos correspondentes à alimentação e à hospedagem de cada técnico. O valor de deslocamento, por ser pago à parte, não faz parte da composição do valor da diária.



7.1.2.2.7. O valor das diárias foi estimado da seguinte forma:

7.1.2.2.7.1. A diária inclui o pagamento de duas refeições (almoço e jantar) e hospedagem com café da manhã. Valor: R\$ 249,81 (duzentos e quarenta e nove reais e oitenta e um centavos).

7.1.2.2.7.2. O valor estimado com hospedagem foi obtido através de pesquisa de valores médios de hospedagem com café da manhã incluso, nas cidades onde estão lotadas as unidades da Justiça do Trabalho de Pernambuco, ou seja, possíveis cidades onde podem ser realizados os atendimentos presenciais.

7.1.2.2.7.3. O valor referente à alimentação foi obtido por meio de pesquisa de preço médio de refeição no estado de Pernambuco, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Benefícios ao Trabalhador - ABBT (<https://www.abbt.org.br/home>).

7.1.2.2.8. A empresa, quando da viagem, deverá pagar o valor da diária ao técnico, comprovando este pagamento para fins de ressarcimento pelo TRT6. A comprovação se dará por documento que prove o pagamento ao técnico, mais o registro de atendimento que comprove a visita à unidade do TRT6.

Detalhamento a respeito dos deslocamentos:

7.1.2.2.8.1. O valor pago à Contratada pelos deslocamentos será medido em função da quilometragem necessária para a realização completa da viagem (considerando ida e volta). Esse valor será estipulado diante das seguintes considerações:

7.1.2.2.8.1.1. Os atendimentos presenciais geralmente envolvem o transporte de equipamentos de TIC para a execução do serviço. Por isso, a estimativa do valor leva em conta o custo da viagem por quilometragem e não os custos com passagens de transportes coletivos, pois estes não seriam apropriados ao serviço.

7.1.2.2.8.1.2. O valor de ressarcimento de transporte corresponde aos gastos de combustível somados aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo, tais como seguro, manutenção, depreciação dos pneus, limpeza e danos eventuais), calculados conforme os subitens abaixo.

7.1.2.2.8.1.2.1. O gasto com combustível será calculado pelo resultado da divisão do preço do litro da gasolina pelo consumo de 10 (dez) quilômetros rodados por litro.

7.1.2.2.8.1.2.2. A autonomia média do veículo foi baseada no valor de 10 quilômetros rodados por litro de



combustível, com base no valor de referência presente no ato TRT GP nº 425/2013 (e suas alterações), o qual regulamenta a concessão de diárias, a aquisição de passagens aéreas e o ressarcimento de despesas com outros meios de transporte, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região.

7.1.2.2.8.1.2.3. Para o cálculo do valor de combustível de cada viagem, será considerado o preço médio do litro da gasolina em Pernambuco, indicado no site da ANP, no dia da verificação das viagens realizadas no mês anterior (<https://precos.petrobras.com.br/w/gasolina/pe>). Essa verificação mensal do valor da gasolina visa evitar desequilíbrios econômicos decorrentes da volatilidade do preço do combustível.

7.1.2.2.8.1.2.4. Os custos adicionais de uso e manutenção do veículo foram calculados com base em pesquisas realizadas em sites especializados e utilizando a calculadora do site "<https://www.calculadorauniversal.com.br/financas/custo-por-km>". De acordo com parâmetros aproximados de custo de IPVA, seguros, manutenção e desgaste de pneus, obteve-se o valor que corresponde a aproximadamente 4% do valor do litro da gasolina.

7.1.2.2.8.1.2.5. Dessa forma, o valor a ser ressarcido por quilômetro corresponde a 14% do valor do litro da gasolina, sendo 10% referente ao custo com combustível e 4% referente aos custos adicionais de uso e manutenção do veículo.

Demais aspectos sobre diárias e deslocamentos:

7.1.2.2.9. Os valores estimados para as quantidades de diárias e deslocamentos foram calculados a partir do histórico de atendimentos presenciais já realizados no contrato atual de suporte técnico de TI do TRT6, considerando o período de 2021 a 2024. Os detalhamentos dessas estimativas podem ser encontrados no "ANEXO XVIII - Estimativas de Valores e Quantitativos de Diárias e Deslocamentos para Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)".

7.1.2.3. Diante do exposto, o valor estimado para o segundo nível de atendimento é o seguinte:

Profissional	Qtidade	Valor unitário	Valor total mensal	Valor para 12 meses
--------------	---------	----------------	--------------------	---------------------





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Supervisor de Suporte Técnico	01	R\$ 8.694,32	R\$ 8.694,32	R\$ 104.331,84
Técnico de Suporte	11	R\$ 7.179,84	R\$ 78.978,24	R\$ 947.738,88
Valor total (mão de obra):			R\$ 87.672,56	R\$ 1.052.070,72

Item (despesa variável)	Valor estimado mensal	Valor estimado para 12 meses
Despesa com diárias	R\$ 275,83	R\$ 3.309,94
Despesa com deslocamentos	R\$ 1.900,24	R\$ 22.802,90

7.1.3. Com relação ao terceiro nível de atendimento (N3), primeiramente, foram contatadas, via e-mail, 26 empresas solicitando as propostas em 23/08/2024 e 28/08/2024. E posteriormente, mais 29 empresas em 25/09/2024. A segunda etapa da pesquisa de preços foi necessária devido à baixa resposta inicial dos fornecedores consultados, o que limitou a amostragem obtida. Essa medida buscou garantir o número mínimo de cotações exigido pela IN 65/2021, assegurando, assim, a conformidade normativa e uma base sólida e representativa para a composição da estimativa de preços.

Os fornecedores consultados foram selecionados por meio de pesquisa no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), considerando aquelas que participaram de licitações para serviços de suporte técnico N3 nos últimos 12 meses.

Durante o processo de pesquisa de preços para a contratação do serviço de suporte de terceiro nível (N3), houve solicitação de reuniões presenciais por alguns fornecedores para compreender melhor as especificidades da solução e alinhar suas propostas às necessidades do Tribunal. Ocorreu, também, questionamentos por e-mail, que enviaram dúvidas e foram respondidas pela equipe de planejamento da contratação, em conjunto com a equipe da CGSTIC, para garantir o esclarecimento técnico necessário.

Dentre as 55 empresas contatadas, 5 (cinco) confirmaram o recebimento, mas não enviaram propostas, mesmo após um segundo contato para esclarecimentos acerca do objeto. Outras 42 empresas não responderam. E, ainda, teve envio de uma proposta com divergências, que enviou uma proposta comercial, mas com especificações divergentes das originalmente fornecidas pela equipe.

A equipe de planejamento recebeu 7 propostas válidas, avaliadas conforme os critérios do artigo 5º, § 2º, da IN 65/2021.

Em 28/08/2025, foi realizada a solicitação de atualização das propostas e envio de novas a todas as empresas contatadas. Apenas 3 empresas enviaram propostas atualizadas, que foram utilizadas na pesquisa de preços final, no que se refere a preços obtidos por meio de cotação junto aos fornecedores.

Para complementar a pesquisa de preços e devido à dificuldade em encontrar referências em outros órgãos, a equipe de planejamento decidiu utilizar o contrato vigente do TRT20 como base, considerando a grande similaridade no objeto a ser contratado.

Para compor a pesquisa de preços para a contratação de atendimento de terceiro nível (N3) no TRT6, a equipe de planejamento baseou-se em dados do TRT20, aplicando uma abordagem de proporcionalidade. A análise considerou os seguintes fatores: quantitativo de processos eletrônicos demandados na primeira instância, a quantidade de servidores de TIC no TRT20 o número de





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

colaboradores atendidos (761, incluindo servidores, terceirizados e estagiários) e os chamados N3 mensais (86 chamados).

Ponderando que o TRT6 possui uma demanda estimada como sendo três vezes maior, foi aplicada uma proporção direta, multiplicando os valores de referência do TRT20 por 3. Assim, com o custo mensal atual do contrato de N3 no TRT20 é de R\$17.452,40, a estimativa para o TRT6 foi ajustada para R\$ 52.357,20 mensais.

Ainda, sabendo que é necessário priorizar parâmetros de contratações similares feitas pela Administração Pública e justificar o motivo pelo qual não serão utilizados outros preços públicos, destacamos que a equipe de planejamento buscou, também, referências adicionais no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no Portal de Compras do Governo Federal. Na pesquisa foram encontrados alguns contratos vigentes de serviço de atendimento de suporte técnico de TIC de 3º nível, como, por exemplo: Contrato 02/2024 do Departamento Nacional de Obras Contra as secas; Contrato 26/2024 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; Contrato 18/2024 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares; Contrato 15/2023 do Ministério da Justiça e Segurança Pública e o Contrato 21/2024 do Ministério da Cidadania.


Todavia, os contratos encontrados não possuem especificações técnicas de N3 adequadas para ser utilizado na pesquisa de preços, já que cada órgão descreve o serviço conforme suas demandas específicas. Nesse sentido, podemos ressaltar algumas diferenças que impedem a utilização dos valores para compor a pesquisa de preços: em alguns órgãos, os serviços especializados de suporte de 1º, 2º e 3º níveis estão agrupados em um único contrato; outros preferem alocar profissionais diretamente nas dependências do órgão; existem, ainda, órgãos que combinam diferentes estratégias, mesclando alocação de pessoal e serviços remotos. Além disso, há órgãos que preveem a manutenção da solução de gerenciamento de chamados já existente, enquanto que outros exigem que o fornecedor disponibilize e administre uma nova solução de gerenciamento de chamados.

Somado a isso, há outras variáveis que influenciam o custo de contratação para serviços de monitoramento e gerenciamento de infraestrutura de TIC, como, por exemplo, a quantidade e tipo de ativos, diversidade de sistemas, número de chamados atendidos, especificações técnicas de cada item de serviço, dentre outros. Essas variações refletem diferentes necessidades, impactando a estrutura do contrato e os custos associados ao suporte e ao gerenciamento de TIC.

Diante desse cenário, torna-se inviável utilizar como referência os preços praticados em outras contratações públicas para compor a pesquisa de preço do TRT6, uma vez que cada órgão possui uma realidade operacional distinta que afeta diretamente o valor estimado para o serviço, tornando inadequado generalizar ou aplicar diretamente os valores de contratos públicos distintos.

É importante destacar que, devido à significativa variação nos valores dos itens, a análise crítica apontou a mediana como o método matemático mais apropriado para a estimativa. Assim, foi calculada a mediana de cada item de forma isolada e, ao final, somados os valores, resultando no montante estimado para a contratação.

A pesquisa de preços para o serviço de atendimento de terceiro nível (N3) foi realizada para um período de 30 (trinta) meses e está detalhada na tabela a seguir.

		Valor unitário mensal			
 PROAD n. 27988/2025 DOC 38 Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico: https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml					
			Valor	Valor	Valor



Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

		Serviços		Fonte 1 - Contrato TRT20	Fonte 2: Cotação com Fornecedor	Fonte 3 Cotação com Fornecedor	Fonte 4: Cotação com Fornecedor	unitário mediano	mediano para 12 meses	mediano para 30 meses
2 (3º Nível)	1	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)	R\$ 3.183,75	R\$ 10.679,65	R\$ 23.867,40	R\$ 30.000,00	R\$ 17.273,53	R\$ 207.282,30	R\$ 518.205,75
	2	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES)	R\$ 10.977,00	R\$ 10.171,09	R\$ 47.751,46	R\$ 16.500,00	R\$ 13.738,50	R\$ 164.862,00	R\$ 412.155,00
	3		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP)	R\$ 4.237,20	R\$ 9.040,97	R\$ 25.242,63	R\$ 7.500,00	R\$ 8.270,49	R\$ 99.245,82	R\$ 248.114,55
	4		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS)	R\$ 4.044,00	R\$ 9.888,56	R\$ 35.198,55	R\$ 9.000,00	R\$ 9.444,28	R\$ 113.331,36	R\$ 283.328,40
	5		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL)	R\$ 27.476,25	R\$ 9.606,03	R\$ 41.149,61	R\$ 9.000,00	R\$ 18.541,14	R\$ 222.493,68	R\$ 556.234,20
	6		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES)	R\$ 2.439,00	R\$ 10.171,09	R\$ 29.715,71	R\$ 18.000,00	R\$ 14.085,55	R\$ 169.026,54	R\$ 422.566,35
Valor TOTAL								R\$ 81.353,48	R\$ 976.241,70	R\$ 2.440.604,25

O custo mensal estimado da solução escolhida, considerando a pesquisa de preços proveniente de preço público e propostas junto a fornecedores, é de **R\$ 81.353,48** (oitenta e um mil, trezentos e cinquenta e três reais e quarenta e oito centavos), totalizando um valor de **R\$ 976.241,70** (novecentos e setenta e seis mil, duzentos e quarenta e um reais e setenta centavos) para 12 meses.

7.2. Orçamento detalhado

Grupo de Itens	Nível de Atendimento (Suporte)	Item	Grupo de Serviços	Descrição dos Serviços	Valor unitário do item (mensal)	Valor total anual (12 meses)
01	1º NÍVEL	01	CENTRAL DE SERVIÇOS	Serviço de atendimento de suporte técnico de 1º nível no formato de Central de Serviços de TIC	R\$ 40.619,08	R\$ 487.428,96
	2º NÍVEL	02	SUPOTE TÉCNICO DE TIC	Mão-de-obra para serviço de atendimento de suporte técnico de 2º nível, presencial e	R\$ 87.672,56	R\$ 1.052.070,72





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

				remoto		
				DIÁRIAS - Despesa variável relativa a diárias para atendimentos presenciais	R\$ 275,83	R\$ 3.309,94
				DESLOCAMENTOS - Despesa variável relativa a deslocamentos para atendimentos presenciais	R\$ 1.900,24	R\$ 22.802,90
Valor total anual para o grupo de itens (12 meses):					R\$ 1.565.612,52	

Grupo de Itens	Nível de Atendimento	Item	Grupo de Serviços	Descrição	Valor unitário do item (mensal)	Valor total anual (12 meses)
02	3º NÍVEL	1	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC)	R\$ 17.273,53	R\$ 207.282,30
		2	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES)	R\$ 13.738,50	R\$ 164.862,00
		3		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP)	R\$ 8.270,49	R\$ 99.245,82
		4		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS)	R\$ 9.444,28	R\$ 113.331,36
		5		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL)	R\$ 18.541,14	R\$ 222.493,68
		6		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES)	R\$ 14.085,55	R\$ 169.026,54
Valor total anual para o grupo de itens (12 meses):					R\$ 976.241,70	





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Valor total anual da contratação (12 meses):	R\$ 2.541.854,22
---	-------------------------

7.3. Adequação Orçamentária

7.3.1. Fonte de Recursos

Id	Valor	Fonte (Programa/Ação)
1	R\$ 2.541.854,22	Plano Orçamentário de Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho

Esta contratação está prevista no Plano de Contratações 2025 do TRT6, como pode ser observado no portal da transparência (<https://www.trt6.jus.br/portal/institucional/governanca/aquisicoes>).

7.3.2. Estimativa de Impacto Econômico-Financeiro

Id	Valor	Exercício	Percentual	Análise e Conclusão
1	R\$ 2.541.854,22	2026	40,05%	Contratação viável.

Para se calcular o percentual do exercício de 2026, divide-se o valor previsto, R\$ 2.545.362,06, pelo montante para custeio no plano orçamentário de Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho, R\$ 6.346.962,00.

8. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso VIII; IN 58/2022, art. 9º, inciso VII; Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 5; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso VII

8.1. Parcelamento da solução

Em relação aos itens do grupo 01, que correspondem ao primeiro e ao segundo nível de atendimento, não será possível o parcelamento do objeto, o qual deverá integrar um único lote, contendo os serviços de Central de Serviços (1º nível) e Suporte Técnico de TIC (2º nível), devendo ser executados pela mesma empresa.

Esta exigência nasce na necessidade de buscar garantir a qualidade do serviço de atendimento inicial, diante da forte integração dos dois níveis de suporte, os quais são responsáveis pela resolução de mais de 50% dos chamados de TIC no TRT6. A divisão por níveis encontra seu fundamento no nível de abstração e especialização utilizado no atendimento, como também na necessidade de intervenção física presencial, visando maior celeridade à resolução dos problemas.

Para uma efetiva prestação do serviço de atendimento, faz-se necessária a integração de conhecimentos e equipes, a qual se justifica pela unicidade do serviço de TIC e do atendimento requerido pelo usuário. Ademais, percebe-se o incremento da melhoria do serviço prestado decorrente de um esforço mais eficiente e eficaz de repasse de conhecimentos e treinamentos para a empresa Contratada, bem como na padronização da execução das atividades de mesma natureza no atendimento.



Considerou-se então indispensável a unificação do serviço no primeiro e segundo níveis de suporte de TIC, à semelhança do contrato atual em operação no TRT6.

Em relação aos itens do grupo 02 deverá ser mantida, preferencialmente, a adjudicação por uma única empresa, haja vista a necessidade de integração e intercomunicação das equipes de gerenciamento compartilhado com a Central de Monitoramento Remoto (NOC), do contrário, poderemos enfrentar zonas de conflito de responsabilidades e, sobretudo, incompatibilidade na integração de atribuições definidas.

No tocante aos dois grupos de itens que compõem o objeto da solução, verifica-se que poderá haver parcelamento para fornecimento por diferentes empresas, uma vez que os grupos são independentes. Isto se justifica em função das diferenças entre as atividades exercidas em cada um destes grupos de itens. Enquanto os itens do grupo 01 focam no atendimento mais próximo do usuário final de TIC, o qual envolve principalmente o escopo de microinformática, os itens do grupo 02 por sua vez são voltados para o atendimento especializado de terceiro nível e para soluções de infraestrutura com vistas ao monitoramento e ao gerenciamento dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6 que integram os serviços de TIC do órgão. As atividades necessárias para a execução, gestão e fiscalização de cada um dos grupos de itens requerem qualificações distintas. Portanto, cada grupo de itens pode ser atendido por empresas que possuam maior expertise para os serviços constantes em cada um deles.

8.2. Em razão do valor, não será assegurado o Direito de Preferência para microempresas (ME) ou empresas de pequeno porte (EPP), nos termos do art. 48 da Lei Complementar 123/2006 e art. 6 do Decreto 8.538/2015.

8.3. Dado que a objeto desta solução não se refere contratação de serviços de tecnologia da informação associados ao fornecimento ou locação de bens, não se aplicará o Direito de Preferência previsto no Decreto 7.174/2010, nos termos do disposto no art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991, para fornecedores com tecnologia desenvolvida no Brasil e/ou produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso XI; IN 58/2022, art. 9º, inciso VIII; Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 2; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso IX

9.1. As contratações anteriores de Suporte Técnico de TIC no TRT6, as quais abrangiam o primeiro e o segundo níveis de atendimento, são as seguintes: PROAD 3792/2020 (contrato 10/2020) e PROAD 9597/2017 (contrato 13/2015).

10. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso II; IN 58/2022, art. 9º, inciso IX; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso XI

10.1. Objetivo Estratégico Institucional: Aprimorar a Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a Proteção de Dados.

10.1.1. Descrição do objetivo: Garantir o aprimoramento, a integridade e a disponibilidade dos sistemas de informação e dos bancos de dados mantidos pela Justiça do Trabalho, por meio de mecanismos de controle consistentes, bem como a modernização de ativos e tecnologias que visem à implementação de grandes



bases de dados e aplicação de inteligência artificial para a melhoria dos procedimentos de trabalho e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

- 10.1.2.** Alinhamento entre o objetivo e a presente contratação: A prestação do serviço de atendimento e suporte a usuários de TIC do TRT6 possibilita que as necessidades desses usuários sejam identificadas e atendidas de forma mais eficaz. A celeridade na resolução de incidentes permite que o ambiente de TIC oferecido a usuários internos e externos sofra o mínimo de interrupções, garantindo níveis de disponibilidade que atendem às necessidades do negócio. Além destes aspectos, a presente contratação traz como novidade a aplicação de recursos de inteligência artificial no atendimento prestado pela Central de Serviços de TIC por meio de chatbot, implementando um suporte modernizado às solicitações dos usuários.

11. RESULTADOS PRETENDIDOS - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso IX; IN 58/2022, art. 9º, inciso X; Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividade 8; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso XII

- 11.1.** Melhoria do atendimento e suporte técnico aos usuários dos serviços de TIC;
- 11.2.** Melhoria do índice de satisfação dos usuários de TIC, pelo incremento da percepção da qualidade e profissionalismo;
- 11.3.** Melhoria do acesso e comunicação com os usuários dos serviços de TIC, pelo estabelecimento de um único ponto de contato;
- 11.4.** Incremento da velocidade e da eficiência no atendimento das solicitações dos usuários;
- 11.5.** Melhoria no gerenciamento da informação para a tomada de decisão relativa aos serviços de suporte aos usuários de TIC;
- 11.6.** Diminuição do impacto negativo na instituição, proveniente de incidentes ocorridos;
- 11.7.** Melhoria da produtividade da organização através de um suporte de TIC eficiente;
- 11.8.** Aumento na eficiência e eficácia na resolução de incidentes e requisições de TIC;
- 11.9.** Contribuição para o alcance das metas dos Planejamentos Estratégicos Institucional e de TIC;
- 11.10.** Elevar ou manter os níveis de disponibilidade dos serviços de TIC.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso X; IN 58/2022, art. 9º, inciso XI; Res. CNJ 468/2022 – Guia de Contratações, item 5.2, atividade 6; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso XIII

- 12.1.** Quanto aos itens do grupo 01, que correspondem ao primeiro e ao segundo nível de atendimento, não há necessidade de adequação física do ambiente do TRT6 no início do contrato, dado que a equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) realizará as suas operações no espaço físico da Contratada e a equipe de Suporte Técnico do TIC (2º Nível) realizará as atividades no mesmo espaço atualmente utilizado na sede do TRT6.





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

- 12.2.** Durante a execução do contrato, caso seja inaugurado o novo Fórum das Varas do Trabalho do Recife, deve ser reservado um espaço neste Fórum para alocação de parte da equipe de Suporte Técnico do TIC (2º Nível), com a finalidade de atender de forma mais eficiente a este grupo de usuários, que são parte significativa dos solicitantes de atendimento de TIC na cidade do Recife.
- 12.3.** De forma semelhante ao grupo 01, o grupo 02 não exige adequação do ambiente, considerados aspectos de infraestrutura tecnológica ou elétrica, espaço físico, logística de implantação, mobiliário e impactos ambientais.
- 13. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS** - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso X; IN 58/2022, art. 9º, inciso XI; Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 6; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso XIV
- 13.1.** Não foram identificados impactos ambientais para esta contratação.
- 13.2.** Os materiais e equipamentos utilizados na execução dos serviços decorrentes desta contratação devem observar os critérios de sustentabilidade constantes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e na Res. 310/2021 do CSJT - Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho.
- 13.3.** A Contratada deve obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho do MTE.
- 14. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO** - Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 10

O Plano de Sustentação visa assegurar os recursos necessários à continuidade do negócio durante e posteriormente à implantação da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como após o encerramento do contrato.

A gestão contratual da solução de TIC objeto deste plano, referente ao primeiro e ao segundo nível de atendimento (grupo 01), ficará sob a administração da Coordenadoria de Gestão de Serviços de TIC e Suporte ao Usuário com o auxílio da Seção de Gestão de Serviços de TIC.

Em relação ao grupo 02, a gestão contratual da solução de TIC, referente aos serviços de suporte técnico de 3º nível em Infraestrutura de TIC, ficará sob a administração da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC com auxílio das seções subordinadas diretamente à CINFRA.

14.1. Partes envolvidas

UNIDADE/ÓRGÃO	CONTATO (nome e e-mail)	RESPONSABILIDADES
Presidência do TRT6	Ruy Salathiel de Albuquerque e Mello Ventura ruy.ventura@trt6.jus.br	Patrocinar o projeto, viabilizando a sua realização.





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Diretoria Geral	Luciano José Falcão Lacerda luciano.lacerda@trt6.jus.br	Patrocinar o projeto, viabilizando a sua realização.
Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação	Alessandro Alcides de Souza alessandro.souza@trt6.jus.br	Realizar a demanda da contratação. Aprovar e priorizar as atividades do projeto.
Secretaria Administrativa	Sergio Ricardo Batista Mello sergio.mello@trt6.jus.br	Apoiar as atividades de contratação.
Coordenadoria de Infraestrutura de TIC	José Alberto Albuquerque de Farias alberto.farias@trt6.jus.br	Gestão do contrato referente ao Grupo 02 (Serviços de suporte técnico de 3º nível em Infraestrutura de TIC (N3))
Coordenadoria de Gestão de Serviços de TIC e Suporte ao Usuário	Adriano Wagner Araújo Bezerra adriano.wagner@trt6.jus.br	Gestão do contrato referente aos itens do Grupo 01 (Central de Serviços (N1I) e Suporte Técnico de TIC (N2))
Coordenadoria de Infraestrutura de TIC	Sérgio Limeira da Silva sergio.limeira@trt6.jus.br	Prover infraestrutura adequada e a gestão do contrato.
Fornecedor (CONTRATADA)		Prestar o serviço contratado.

14.2. Recursos necessários à continuidade do negócio

14.2.1. Recursos materiais e humanos, e atividades de transição

RECURSOS MATERIAIS			
Recurso 01: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços (N1, N2 e N3)			
Quantidade:	01	Disponibilidade:	24 x 7
Ação para obtenção do recurso:		A SGTIC já dispõe da ferramenta Axios Assyst	
Responsável:		- Coordenadoria de Gestão de Serviços de TIC e Suporte ao Usuário - Coordenadoria de Infraestrutura de TIC	
Recurso 02: Ferramenta de Acesso Remoto (N1 e N2)			
Quantidade:	Variável	Disponibilidade:	07:00 às 19:00
Ação para obtenção do recurso:		Aquisição de licenças de ferramenta de acesso remoto de acordo com o total de integrantes das equipes do primeiro e do segundo nível de atendimento.	
Responsável:		Empresa contratada	
Recurso 03: Ferramenta de Chatbot com Inteligência Artificial (N1)			
Quantidade:	01	Disponibilidade:	24 x 7
Ação para obtenção do recurso:		Aquisição de ferramenta de chatbot para execução de atividades de automatização de atendimento para a Central de Serviços (1º Nível)	
Responsável:		Empresa contratada	





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Recurso 04: Equipamentos para operacionalização da Central de Serviços (N1) – ex: fone de ouvido headsets, impressora, computadores tipo PC/notebook para os atendentes, entre outros			
Quantidade:	Variável	Disponibilidade:	07:00 às 19:00
Ação para obtenção do recurso:		Aquisição de equipamentos, de acordo com a demanda de serviços e o total de integrantes da equipe do primeiro nível de atendimento.	
Responsável:		Empresa contratada	
Recurso 05: Equipamentos para operacionalização do Suporte Técnico de TIC (N2) – ex: fone de ouvido headsets, impressora, computadores tipo PC/notebook para os atendentes, entre outros			
Quantidade:	Variável	Disponibilidade:	07:00 às 17:00
Ação para obtenção do recurso:		Aquisição de equipamentos, de acordo com a demanda de serviços e o total de integrantes da equipe do segundo nível de atendimento.	
Responsável:		Empresa contratada	
Recurso 06: Estrutura de Telefonia e gravação de chamadas (N1)			
Quantidade:	01	Disponibilidade:	07:00 às 19:00
Ação para obtenção do recurso:		Aquisição de estrutura de telefonia com recurso de gravação de chamadas para funcionamento da Central de Serviços (1º Nível).	
Responsável:		Empresa contratada	
Recurso 07: Link de comunicação (N1)			
Quantidade:	01	Disponibilidade:	07:00 às 19:00
Ação para obtenção do recurso:		Aquisição de link de comunicação com redundância para funcionamento da Central de Serviços (1º Nível).	
Responsável:		Empresa contratada	

RECURSOS HUMANOS				
Id	Função	Formação	Atribuições	Carga Horária
1	Atendente de Central de Serviços (N1)	Conforme requisito de capacitação da equipe (ANEXO XVI - Responsabilidades e Qualificação Técnica dos profissionais relativos à Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC - (N2))	Fazer o primeiro atendimento; Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar, a solicitação do usuário, de acordo com os processos definidos.	Não se aplica. Serviço realizado sem mão de obra exclusiva.





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

2	Supervisor da Central de Serviços (N1)	Conforme requisito de capacitação da equipe (ANEXO XVI - Responsabilidades e Qualificação Técnica dos profissionais relativos à Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC - (N2))	Coordenar a equipe de atendentes do N1, acompanhar a execução do serviço, acompanhar os indicadores de nível de serviço e executar as demais atividades previstas na especificação dos requisitos.	Não se aplica. Serviço realizado sem mão de obra exclusiva.
3	Técnicos de Suporte (N2)	Conforme requisito de capacitação da equipe (ANEXO XVI - Responsabilidades e Qualificação Técnica dos profissionais relativos à Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC - (N2))	Atender os chamados de suporte técnico mais específicos, que não puderam ser resolvidos pelo N1, bem como outras demandas conforme detalhado na especificação de requisitos.	8hs
4	Supervisor do suporte técnico (N2)	Conforme requisito de capacitação da equipe (ANEXO XVI - Responsabilidades e Qualificação Técnica dos profissionais relativos à Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC - (N2))	Coordenar a equipe de técnicos do N2, acompanhar a execução do serviço, acompanhar os indicadores de nível de serviço e executar as demais atividades previstas na especificação dos requisitos.	8hs
5	Técnico(s) de operações de Datacenter (N3)	Conforme requisito de capacitação da equipe (ANEXO XIX - adendo III - Das certificações e cursos exigidos para prestadores de serviços N3)	Fazer o monitoramento e primeiro atendimento de incidentes e/ou eventos de infraestrutura de TIC; Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar, o atendimento do incidente e/ou evento, de acordo com os processos definidos.	Não se aplica. Serviço realizado sem mão de obra exclusiva.
6	Gestor(es) de operações de Datacenter (N3)	Conforme requisito de capacitação da equipe (ANEXO XIX - adendo III - Das certificações e cursos exigidos para prestadores de serviços N3)	Fazer o monitoramento e primeiro atendimento de incidentes e/ou eventos de infraestrutura de TIC; Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar, o atendimento do incidente e/ou evento, de acordo com os processos definidos.	Não se aplica. Serviço realizado sem mão de obra exclusiva.
7	Fiscal Técnico	Técnico ou Superior	Acompanhar a prestação dos serviços e apoiar o gestor na fiscalização do contrato quanto às exigências contratuais.	Sob demanda/ Durante a vigência do Contrato





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

8	Fiscal Demandante	Técnico ou Superior	Acompanhar a qualidade dos serviços fornecidos, para verificar o atendimento da necessidade de negócio.	Sob demanda/ Durante a vigência do Contrato
9	Fiscal Administrativo	Técnico ou Superior	Verificar a aderência aos termos contratuais e as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento.	Sob demanda/ Durante a vigência do Contrato
10	Gestor do Contrato	Técnico ou Superior	Monitorar a execução do contrato, autorizar a emissão / pagamento de notas fiscais.	Sob demanda/ Durante a vigência do Contrato

ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DE CONTRATO

Ação	Responsável	Período ou Prazo
Repassar, para o TRT6 ou empresa por ele designada, todos os conhecimentos adquiridos ou desenvolvidos, bem como toda informação produzida e/ou utilizada durante a vigência do contrato.	Contratada	Conforme Plano de Transferência de Conhecimento
Transferir ao TRT6 os artefatos referentes ao funcionamento do chatbot, produzidos durante a vigência do contrato.	Contratada	Conforme Plano de Transferência de Conhecimento
Transferir ao TRT6 ou a terceiro por ele indicado, a propriedade do número telefônico contratado para direcionamento dos chamados. (ação específica para o primeiro nível de atendimento)	Contratada	05 dias antes do encerramento do contrato
Devolver ao TRT6 equipamentos, crachás, licenças de softwares e bases de dados que porventura estejam sob controle da contratada.	Contratada	Até o último dia da execução contratual
Desocupar o espaço físico ocupado na execução contratual. (ação específica para o segundo nível de atendimento)	Contratada	Até o último dia da execução contratual
Eliminar caixas postais, perfis de acesso a sistemas do órgão e/ou de terceiros, permissões de acesso físico ao TRT6 pelos funcionários da contratada.	Contratante	No dia do encerramento do contrato
Assinatura do Termo de Encerramento do Contrato	Contratante / Contratada	No dia do encerramento do contrato

14.3. Estratégia de continuidade e independência

PRON n. 27988/2025 DOC 36
 Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2025.DLWDX.YKVTM:
<https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE	
Evento 1: Insubstitência da empresa	
Ação de prevenção/contingência	Responsável
Prevenção: Apresentar qualificação econômico-financeira que minimize a ocorrência do risco	Contratada
Contingência: Aplicação de sanções previstas em contrato	Secretaria Administrativa
Evento 2: Não atendimento às exigências dos níveis mínimos de serviço	
Ação de prevenção/contingência	Responsável
Prevenção: Monitoramento e fiscalização da execução contratual	Gestor do Contrato, Fiscais do Contrato, Supervisores Contratados
Contingência: Aplicação de glosas contratuais	Gestor do Contrato
Evento 3: Não apresentação das certidões exigidas no Edital e Termo de Referência	
Ação de prevenção/contingência	Responsável
Prevenção: Exigir da empresa contratada a apresentação dos documentos necessários conforme Edital de Licitação e Contrato	Gestor do Contrato, Fiscais do Contrato
Contingência: Aplicar as sanções cabíveis em caso de descumprimento, conforme Edital de Licitação e Contrato	Gestor do Contrato/ Secretaria Administrativa
Evento 4: Encerramento abrupto do contrato	
Ação de prevenção/contingência	Responsável
Prevenção: Exigir a padronização dos procedimentos de execução de todas as atividades como pré-condição para a prestação dos serviços de suporte técnico.	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico do Contrato
Contingência: Manter a documentação atualizada para realizar nova contratação	Gestor do Contrato / Fiscal Técnico do Contrato

ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA			
Transferência do Conhecimento			
Procedimento	Produto esperado	Área de atuação (processos ou TIC)	Período de aplicação
Criação e atualização de procedimentos operacionais padrão na base de conhecimentos	Procedimentos operacionais padrão	Processos e TIC	Durante toda a vigência do contrato



Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Treinamentos periódicos para alinhamento de conhecimento	Treinamento	Processos e TIC	Semestral, ou sempre que houver necessidade de alinhamento de novos conhecimentos e procedimento em forma de treinamento
Execução do Plano de Transferência de Conhecimento	Repasse de conhecimentos para a nova equipe responsável por executar os serviços contratados	Processos e TIC	Na fase de encerramento do contrato

15. DECLARAÇÃO DE ADEQUAÇÃO E VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO - Lei nº 14.133/2021, art. 18, § 1º, inciso XIII; IN 58/2022, art. 9º, inciso XIII; Res. CNJ 468/2022 - Guia de Contratações, item 5.2, atividade 9; Ato TRT6-GP nº 655/2023, art. 24, inciso XV

Com base nas informações levantadas ao longo de contratações anteriores e do estudo técnico preliminar aqui realizado, declara-se que a contratação é **VIÁVEL**. As questões elencadas no presente estudo estabeleceram critérios de razoabilidade, eficiência, legalidade, especificações, e o princípio da economicidade para administração pública.

16. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS - Lei nº 14.133/21, arts. 18, VIII, e 28

Os critérios técnicos observam o atendimento às especificações previstas em edital.

16.1. Critérios Técnicos Pontuáveis

Não se aplica.

16.2. Critérios de Seleção

O objeto da contratação tem natureza comum, possuindo características usuais e comuns encontradas no mercado.

16.2.1. Modalidade de Licitação

Tratando-se de objeto comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado, a equipe de planejamento indica a realização de licitação na modalidade Pregão Eletrônico.

16.2.2. Critério de julgamento

O objeto desta contratação será adjudicado ao licitante vencedor do certame, isto é, aquele que apresentar a proposta de acordo com as especificações do edital e ofertar o **MENOR PREÇO POR GRUPO DE ITENS**.

16.2.3. Justificativa para contratação direta

Não se aplica.

PROAD n. 27968/2025 DOC 36 Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2025.DLW3.YK7H: <https://proad.trt6.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

16.3. Qualificação Técnica

16.3.1. Requisitos de Capacidade e Experiência

Requisitos para a execução do Grupo 01 de itens (primeiro e segundo níveis de atendimento):

Id	Experiência	Forma de comprovação
1	<p>1- Comprovação de ter implementado Serviço de Automação (Chatbot) para o Atendimento de Chamados integrando com ferramenta de ITSM;</p> <p>2 -Comprovação de ter prestado serviço de suporte em primeiro e segundo nível de TIC, tanto remoto como presencial, por um período mínimo de 03 (três) anos sucessivos ou não, através de processos aderentes aos ITIL, em ambiente compatível com o TRT6.</p> <p>Para a comprovação de ambiente compatível com o TRT6, a empresa deve comprovar que prestou este serviço de suporte de TIC atendendo a todas as características a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mínimo de 1020 usuários de TIC (valor que corresponde a 50% da quantidade total de usuários internos do TRT6); • Mínimo de 4.343 equipamentos de microinformática, exemplo: desktops, notebooks, monitores, impressoras, etc (valor que corresponde a 50% da quantidade do parque destes equipamentos do TRT6); • Abrangência geográfica de no mínimo 12 (doze) municípios distintos, num mesmo período de tempo; • Volume médio mensal de 1.250 chamados de TIC. • Mínimo de 06 integrantes simultâneos na equipe de suporte presencial composta por mão de obra exclusiva (residente). 	<p>Apresentação de certificados ou atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.</p> <p>A descrição deverá conter informações que permitam o entendimento dos serviços executados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado.</p> <p>Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante, e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.</p> <p>Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.</p>

Requisitos para a execução do Grupo 02 de itens (terceiro nível de atendimento):

Id	Experiência	Forma de comprovação
1	<p>Ter prestado serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado de ativos de infraestrutura de TIC, por um período mínimo de 12 (doze meses), sucessivos ou não, através de processos aderentes aos ITIL, em ambiente compatível com o TRT6.</p> <p>Para a comprovação de ambiente compatível com o TRT6, a empresa deve comprovar que prestou este serviço de suporte de TIC atendendo a todas as características a seguir:</p>	<p>Apresentação de certificados ou atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.</p> <p>A descrição deverá conter informações que permitam o entendimento dos serviços executados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade, semelhança ou afinidade com o serviço licitado.</p> <p>Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão</p>



Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

<ul style="list-style-type: none">• implantação e operação de serviços de monitoramento remoto em regime de 24 horas x 7 dias na semana, com intervenções à falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação bem como emissão de relatórios relativos ao monitoramento e gerenciamento de tais ativos de infraestrutura de TIC, a saber: switches, access points e roteadores corporativos, firewall, servidores físicos, servidores virtuais, containers de aplicações; implantação, configuração e resolução de problemas em aplicações containerizadas e em VM, sistema de armazenamento de dados via rede SAN (Storage Area Network) e sistema de backup corporativo;• administração, suporte e configuração de, no mínimo, 250 servidores, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server, Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados, com descrição resumida das atividades realizadas;• administração e gerenciamento do Active Directory;• administração, suporte e configuração de ambientes com, no mínimo, 2 unidades de armazenamento do tipo "storage" do fabricante Huawei ou similar que disponibilizem capacidade líquida de armazenamento de pelo menos 1.125 TB aos servidores via Fibre Channel, ademais, de equipamento de armazenamento do tipo Biblioteca de fitas, utilizando software de gerenciamento de backup;• administração, suporte e configuração de rede LAN de, no mínimo, 110 switches Layer 3, todos gerenciados por dois switches core do fabricante Huawei ou similar;• administração, suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) e, no mínimo, quatro switches Fibre Channel de 24 ou mais portas do fabricante Brocade ou similar;• administração, suporte e configuração de pelo menos 1 controlador wireless do fabricante Alcatel ou similar e, no mínimo, 50 Access Points com suporte aos padrões IEEE 802.11 e gerenciamento centralizado;• experiência em implantação, administração e troubleshooting de redes SD-WAN;• configuração, suporte e troubleshooting de protocolos de roteamento dinâmico, como o BGP;• administração, suporte e configuração de pelo menos cinco hosts com o hypervisor VMWare ESXi e dois hosts com Hyper-V, com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades VMWare High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling (DRS).	<p>conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante, e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.</p> <p>Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.</p>
---	---





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

17. EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO

Para os itens do Grupo 01 - Central de Serviços (N1) e Suporte Técnico de TIC (N2):

- Adriano Wagner Araújo Bezerra / adriano.wagner@trt6.jus.br;
- Anália Lima Cavalcanti / analia.cavalcanti@trt6.jus.br;
- Maria Rita Lins Barros de Oliveira / rita.oliveira@trt6.jus.br.

Para os itens do Grupo 02 - Serviços de suporte técnico de 3º nível em Infraestrutura de TIC (N3):

- Sérgio Limeira da Silva / sergio.limeira@trt6.jus.br ;
- Eneas Ribeiro de Aguiar / eneas.aguiar@trt6.jus.br ;
- Márcio José Calado Junior / marcio.calado@trt6.jus.br.

18. EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

Para os itens do Grupo 01 - Central de Serviços (N1) e Suporte Técnico de TIC (N2):

- Gestor do contrato: Adriano Wagner Araújo Bezerra / adriano.wagner@trt6.jus.br;
- Gestor substituto do contrato: Anália Lima Cavalcanti / analia.cavalcanti@trt6.jus.br;
- Fiscal técnico do contrato: Luiz Eduardo Coutinho dos Santos / luiz.coutinho@trt6.jus.br;
- Fiscal técnico substituto do contrato: Alessandro da Veiga Guimarães / alessander.guimaraes@trt6.jus.br.
- Fiscal demandante do contrato: Adriano Wagner Araújo Bezerra / adriano.wagner@trt6.jus.br;
- Fiscal demandante substituto do contrato: Anália Lima Cavalcanti / analia.cavalcanti@trt6.jus.br;

Para os itens do Grupo 02 - Serviços de suporte técnico de 3º nível em Infraestrutura de TIC (N3):

- Gestor do contrato: José Alberto Albuquerque de Farias / alberto.farias@trt6.jus.br;
- Gestor substituto do contrato: Eduardo Vila Nova da Silva / eduardo.vila@trt6.jus.br.
- Fiscal técnico do contrato: Eduardo Vila Nova da Silva / eduardo.vila@trt6.jus.br;
- Fiscal técnico substituto do contrato: José Alberto Albuquerque de Farias alberto.farias@trt6.jus.br
- Fiscal demandante do contrato: Sérgio Limeira da Silva / sergio.limeira@trt6.jus.br;



- Fiscal demandante substituto do contrato: Eneas Ribeiro de Aguiar / eneas.aguiar@trt6.jus.br.

19. ANEXOS

Relativos ao primeiro e ao segundo nível de atendimento:

- ANEXO I - Quantitativo de usuários internos por localidade
- ANEXO II - Histórico de Chamados
- ANEXO III - Histórico de Chamadas
- ANEXO IV - Ambiente Tecnológico de Microinformática do TRT6 (equipamentos e softwares)
- ANEXO V - Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas
- ANEXO VI - Indicadores de Desempenho da Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO VII - Tabela de descumprimentos gerais e glosas referentes à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO VIII - Conteúdo do relatório mensal de desempenho referente à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO IX - Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO X - Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO XI - Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC - (N2)
- ANEXO XII - Catálogo de Serviços de TIC do TRT6
- ANEXO XIII - Fases de implantação da solução de primeiro e de segundo nível de atendimento
- ANEXO XIV - Especificação técnica da infraestrutura utilizada na Central de Serviços de TIC (N1)
- ANEXO XV - Especificação técnica do Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados da Central de Serviços de TIC (N1)
- ANEXO XVI - Responsabilidades e Qualificação Técnica dos profissionais relativos à Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO XVII - Planilha de Custos e Formação de Preços da Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)
- ANEXO XVIII - Estimativas de Valores e Quantitativos de Diárias e Deslocamentos para Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

Relativos ao terceiro nível de atendimento:

- ANEXO XIX - Especificação técnica do serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC (N3)
- ANEXO XX - Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento do Serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC (N3)

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Assinado Eletronicamente

Raphaela do Nascimento Marinho de Andrade
Matrícula: 2799 - Integrante Administrativa

Assinado Eletronicamente

Anália Lima Cavalcanti
Matrícula: 3607 - Integrante Técnico

Assinado Eletronicamente

Maria Rita Lins Barros de Oliveira
Matrícula: 2967 - Integrante Técnico

Assinado Eletronicamente

Leonardo Henrique Vilaça Silva
Matrícula: 7066 - Integrante Técnico

Assinado Eletronicamente

Adriano Wagner Araújo Bezerra
Chefe da Coordenadoria de Gestão de Serviços de TIC e Suporte ao Usuário
Matrícula: 2971 - Integrante Demandante

Assinado Eletronicamente

Sérgio Limeira da Silva
Coordenador de Infraestrutura de TIC
Matrícula: 1881 - Integrante Demandante





Cais do Apolo nº 739 - Recife - PE - CEP 50030-902

Fone: (81) 3225-3200

De acordo,

ALESSANDRO ALCIDES DE SOUZA

Matrícula: 3325

Secretário Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 6ª Região



ANEXO I: Quantitativo de usuários internos por localidade

LOCALIZAÇÃO	SERVIDORES	MAGISTRADOS	ESTAGIÁRIOS	TOTAL
ARARIPINA	9	1	0	10
BARREIROS	17	2	1	20
BELO JARDIM	6	0	1	7
CABO DE SANTO AGOSTINHO	26	3	0	29
CARPINA	11	1	1	13
CARUARU	34	4	5	43
GARANHUNS	11	1	0	12
GOIANA	26	4	0	30
IGARASSU	22	2	1	25
IPOJUCA	18	2	0	20
JABOATÃO DOS GUARARAPES	220	11	6	237
LIMOEIRO	10	1	1	12
NAZARÉ DA MATA	21	2	0	23
OLINDA	45	8	3	56
PALMARES	10	1	1	12
PAULISTA	25	3	0	28
PESQUEIRA	10	1	1	12
PETROLINA	28	4	2	34
RECIFE	1220	73	50	1343
RIBEIRÃO	10	1	1	12
SALGUEIRO	10	1	0	11
SÃO LOURENÇO DA MATA	11	2	0	13
SERRA TALHADA	10	1	1	12
TIMBAÚBA	8	1	1	10
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	17	1	1	19
TOTAIS	1835	131	77	2043

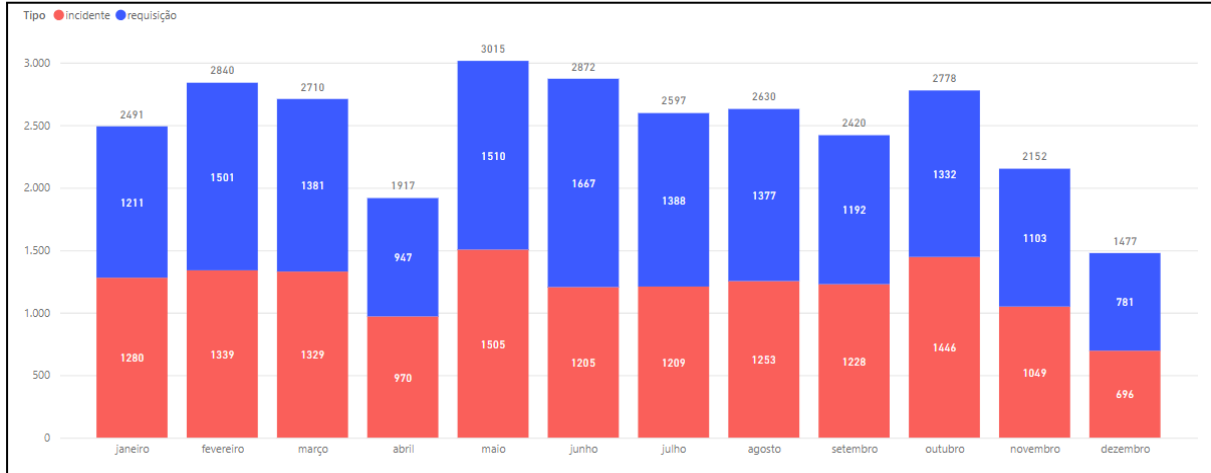


Anexo II: Histórico de Chamados

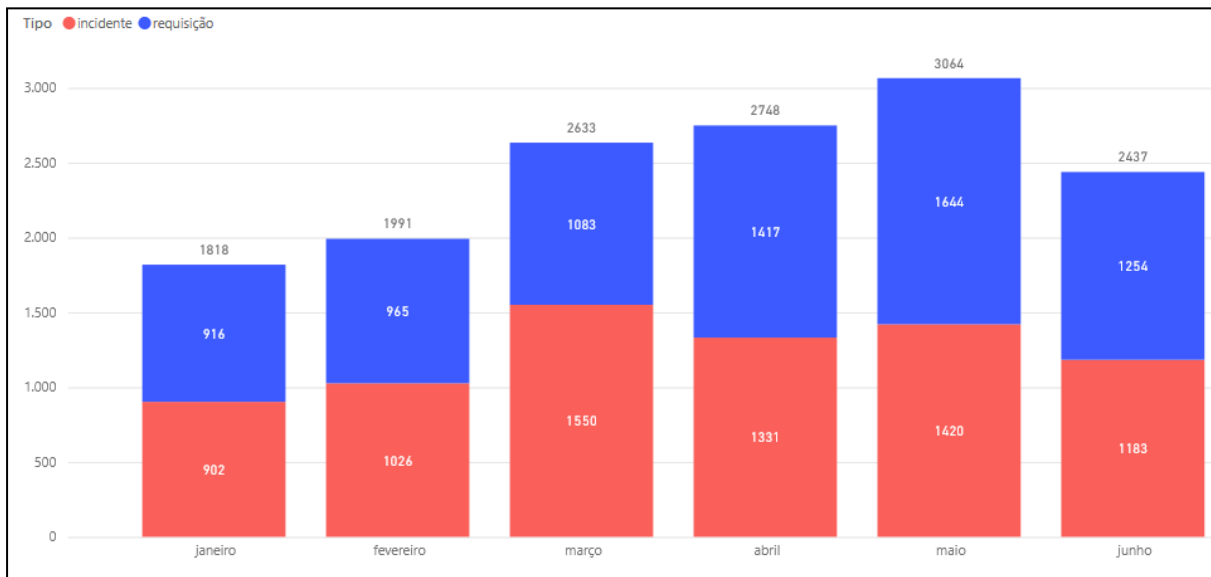
Período analisado: jan/2023 a jun/2024

- Chamados registrados por tipo (incidente X requisição)

Ano de 2023:



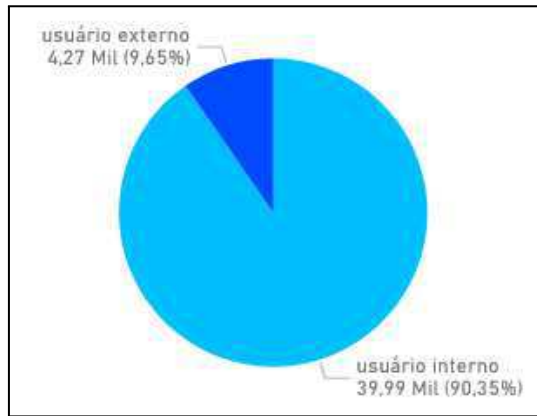
Ano de 2024:



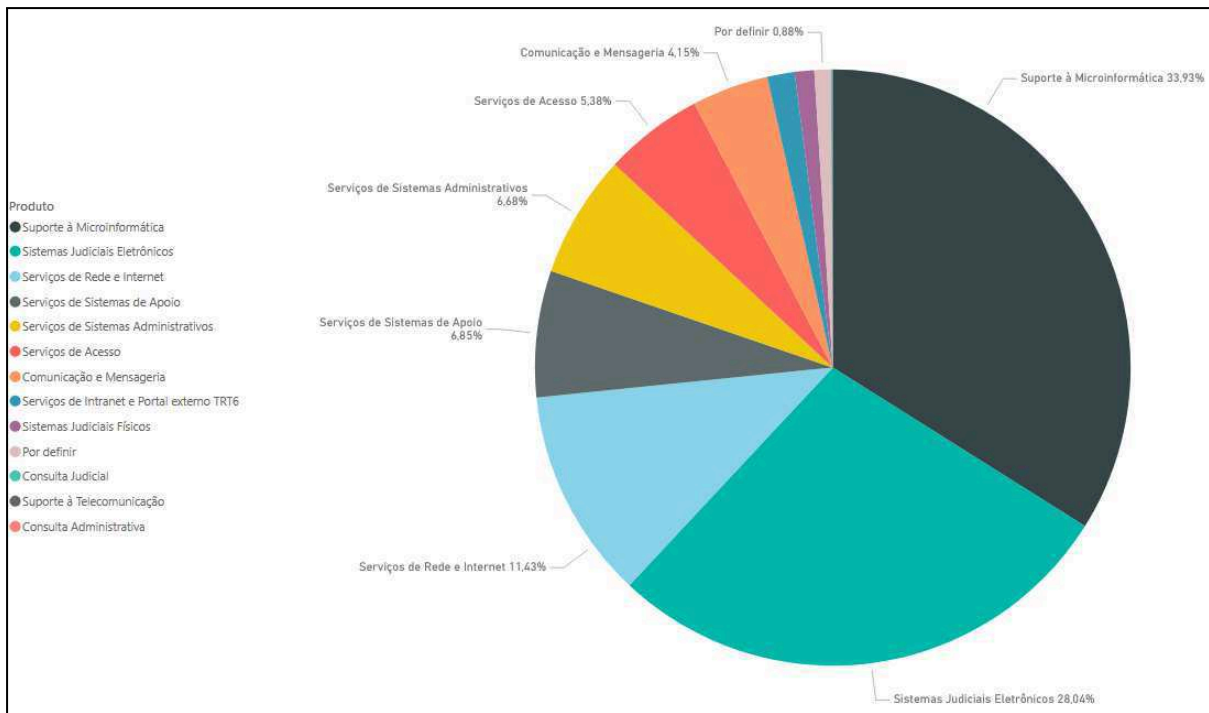
Média para o período de jan/2023 a jun/2024: 2477 chamados por mês



- Proporção de abertura de chamados (usuários internos X usuários externos)



- Proporção de abertura de chamados por Produtos (agrupamento de serviços):



- Proporção de chamados resolvidos pela Central de Serviços (N1) e pelo Suporte Técnico (N2) em relação ao total de chamados de TIC resolvidos no mês

Mês	Resolução N1	Resolução N2	Resolução N1 + N2
jan./23	11,38%	45,63%	57,01%
fev./23	14,71%	42,58%	57,29%
mar./23	13,64%	42,87%	56,51%
abr./23	15,06%	35,96%	51,02%
mai./23	14,64%	38,15%	52,79%
jun./23	12,99%	47,30%	60,29%
jul./23	14,63%	41,84%	56,47%
ago./23	15,15%	42,37%	57,52%
set./23	8,90%	41,77%	50,67%
out./23	13,90%	40,64%	54,54%
nov./23	8,20%	32,07%	40,27%
dez./23	15,53%	37,39%	52,92%
jan./24	17,52%	39,42%	56,94%
fev./24	12,49%	40,61%	53,10%
mar./24	10,37%	31,07%	41,44%
abr./23	13,77%	33,94%	47,71%
mai./24	12,27%	47,81%	60,08%
jun./24	13,18%	51,95%	65,13%
MÉDIA	13,24%	40,74%	53,98%



- Chamados atendidos pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível - Por Localidade

Localidade	Total de Atendimentos	Percentual
RECIFE	7730	54,31%
JABOATÃO DOS GUARARAPES	1193	8,38%
CARUARU	878	6,17%
OLINDA	574	4,03%
PETROLINA	552	3,88%
CABO DE SANTO AGOSTINHO	345	2,42%
NAZARÉ DA MATA	279	1,96%
IGARASSU	275	1,93%
PAULISTA	237	1,67%
IPOJUCA	215	1,51%
GOIANA	188	1,32%
SÃO LOURENÇO DA MATA	165	1,16%
LIMOEIRO	160	1,12%
BARREIROS	154	1,08%
PALMARES	142	1,00%
ARARIPINA	132	0,93%
CARPINA	122	0,86%
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	107	0,75%
BELO JARDIM	104	0,73%
PESQUEIRA	104	0,73%
TIMBAÚBA	102	0,72%
ESCADA	90	0,63%
CATENDE	85	0,60%
RIBEIRÃO	83	0,58%
SALGUEIRO	81	0,57%
SERRA TALHADA	81	0,57%
GARANHUNS	54	0,38%



- Resumo da quilometragem dos deslocamentos realizados pela equipe de Suporte Técnico de TIC em virtude de atendimentos de chamados de usuários ou demandas da STIC, por mês:

Mês	Quilometragem Total
jan/23	867
fev/23	1076
mar/23	3099
abr/23	2744
mai/23	2236
jun/23	3359
jul/23	4440
ago/23	1650
set/23	1988
out/23	2207
nov/23	1122
dez/23	1374
jan/24	2016
fev/24	629
mar/24	395
abr/24	3119
mai/24	233
jun/24	3532



- Detalhamento dos deslocamentos envolvendo o transporte de equipamentos realizado pela equipe de Suporte Técnico de TIC:

Origem	Destino	Equipamento	Quantidade	Tipo de demanda	Data
Recife	Goiana	Switch	7	Substituição	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	janeiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	1	Substituição	janeiro-23
Recife	EJUD	Desktop	1	Instalação	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Formatar	janeiro-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Substituição	janeiro-23
Recife	EJUD	Desktop	1	Instalação	janeiro-23
Recife	Nazaré da Mata	Impressora	1	Substituição	janeiro-23
Recife	Timbaúba	Switch	4	Substituição	janeiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	4	Instalação	janeiro-23
Recife	Olinda	Headset	2	Instalação	janeiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	2	Instalação	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	janeiro-23
Recife	Ipojuca	Câmera	1	Substituição	janeiro-23
Recife	Paulista	Impressora	1	Substituição	janeiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Substituição	fevereiro-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	2	Substituição	fevereiro-23
Recife	Olinda	Ponto de rede	2	Ativação	fevereiro-23
Recife	EJUD	Desktop	1	Instalação	fevereiro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Recolhimento	fevereiro-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	2	Instalação	fevereiro-23
Recife	STI Afogados	Impressora	1	Instalação	fevereiro-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	EJUD	Desktop	3	Instalação	fevereiro-23



Recife	Barreiros	Switch	4	Substituição	fevereiro-23
Recife	Belo Jardim	Switch	2	Substituição	fevereiro-23
Recife	Caruaru	Switch	6	Substituição	fevereiro-23
Recife	Catende	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	Garanhuns	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	Pesqueira	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	Ribeirão	Switch	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	fevereiro-23
Caruaru	Catende	Desktop	2	Substituição	fevereiro-23
Caruaru	Catende	Switch	3	Substituição	fevereiro-23
Recife	EJUD	Impressora	1	Substituição	fevereiro-23
Recife	EJUD	Evento	1	Acompanhamento	fevereiro-23
Caruaru	Garanhuns	Switch	3	Substituição	março-23
Recife	EJUD	Desktop	11	Instalação	março-23
Caruaru	Pesqueira	Switch	2	Substituição	março-23
Recife	Barreiros	Switch	4	Substituição	março-23
Caruaru	Belo Jardim	Switch	2	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	5	Instalação	março-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	1	Substituição	março-23
Recife	Goiana	Câmera	1	Instalação	março-23
Recife	Olinda	Desktop	1	Instalação	março-23
Recife	Olinda	Monitor	2	Instalação	março-23
Recife	EJUD	Desktop	2	Instalação	março-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	3	Instalação	março-23
Recife	Igarassu	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	STI Afogados	Access Point	1	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Kit Mouse + Teclado	1	Substituição	março-23
Recife	Olinda	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	Paulista	Servidor Dell	1	Instalação	março-23



Recife	Caruaru	Servidor Dell	4	Instalação	março-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Instalação	março-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	março-23
Recife	EJUD	Evento	1	Acompanhamento	março-23
Recife	Paulista	Desktop	1	Substituição	março-23
Recife	Carpina	Impressora	1	Substituição	março-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Impressora	1	Substituição	março-23
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	Ipojuca	Servidor Dell	1	Instalação	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Notebook	1	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	2	Instalação	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	3	Substituição	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	1	Instalação	março-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	1	Substituição	março-23
Recife	São Lourenço da Mata	Switch	4	Substituição	março-23
Recife	Olinda	Switch	1	Substituição	março-23
Caruaru	Pesqueira	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Monitor	3	Substituição	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	1	Substituição	abril-23
Caruaru	Garanhuns	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Câmera	1	Substituição	abril-23
Caruaru	Belo Jardim	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	São Lourenço da Mata	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23



Recife	Nazaré da Mata	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Carpina	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Caruaru	Belo Jardim	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Timbaúba	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Limoeiro	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	EJUD	Desktop	20	Instalação	abril-23
Recife	EJUD	Evento	1	Acompanhamento	abril-23
Recife	STI Afogados	Servidor Dell	5	Recolhimento	abril-23
Recife	EJUD	Aparelho VOIP	1	Instalação	abril-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Desktop	1	Instalação	abril-23
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Monitor	2	Instalação	abril-23
Recife	STI Afogados	Servidor Dell	2	Recolhimento	abril-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	abril-23
Recife	Paulista	Desktop	1	Instalação	abril-23
Recife	Paulista	Desktop	3	Instalação	abril-23
Recife	Paulista	Monitor	5	Instalação	abril-23
Recife	Barreiros	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Palmares	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Catende	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Escada	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Ribeirão	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Servidor Dell	1	Instalação	abril-23
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Switch	1	Substituição	abril-23
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Substituição	maio-23
Recife	STI Afogados	Monitor	2	Substituição	maio-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Substituição	maio-23



Recife	STI Afogados	Monitor	1	Substituição	maio-23
Recife	STI Sede	Desktop	14	Substituição	maio-23
Recife	STI Sede	Monitor	28	Substituição	maio-23
Recife	STI Sede	Desktop	487	Nova Imagem	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	18	Substituição	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Monitor	40	Substituição	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Vitória de Santo Antão	Monitor	40	Recolhimento	maio-23
Recife	Escada	Desktop	18	Substituição	maio-23
Recife	Escada	Monitor	28	Substituição	maio-23
Recife	Escada	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Escada	Monitor	35	Recolhimento	maio-23
Recife	Ribeirão	Desktop	13	Substituição	maio-23
Recife	Ribeirão	Monitor	32	Substituição	maio-23
Recife	Ribeirão	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Ribeirão	Monitor	37	Recolhimento	maio-23
Recife	Limoeiro	Desktop	16	Substituição	maio-23
Recife	Limoeiro	Monitor	32	Substituição	maio-23
Recife	Limoeiro	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Limoeiro	Monitor	33	Recolhimento	maio-23
Recife	Carpina	Desktop	18	Substituição	maio-23
Recife	Carpina	Monitor	36	Substituição	maio-23
Recife	Carpina	Desktop	18	Recolhimento	maio-23
Recife	Carpina	Monitor	36	Recolhimento	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	26	Substituição	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Monitor	64	Substituição	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	33	Recolhimento	maio-23
Recife	Nazaré da Mata	Monitor	68	Recolhimento	maio-23
Recife	Catende	Desktop	13	Substituição	junho-23



Recife	Catende	Monitor	28	Substituição	junho-23
Recife	Catende	Desktop	19	Recolhimento	junho-23
Recife	Catende	Monitor	40	Recolhimento	junho-23
Recife	Vitoria	Desktop	6	Recolhimento	junho-23
Recife	Vitoria	Monitor	15	Recolhimento	junho-23
Recife	STI Afogados	Servidor	4	Recolhimento	junho-23
Recife	Barreiros	Desktop	24	Substituição	junho-23
Recife	Barreiros	Monitor	52	Substituição	junho-23
Recife	Barreiros	Desktop	24	Recolhimento	junho-23
Recife	Barreiros	Monitor	52	Recolhimento	junho-23
Recife	Belo Jardim	Desktop	13	Substituição	junho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	28	Substituição	junho-23
Recife	Belo Jardim	Desktop	19	Recolhimento	junho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	36	Recolhimento	junho-23
Recife	Palmares	Desktop	12	Substituição	junho-23
Recife	Palmares	Monitor	26	Substituição	junho-23
Recife	Palmares	Desktop	17	Recolhimento	junho-23
Recife	Palmares	Monitor	38	Recolhimento	junho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	4	Substituição	junho-23
Recife	Garanhuns	Monitor	38	Substituição	junho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	9	Recolhimento	junho-23
Recife	Garanhuns	Monitor	45	Recolhimento	junho-23
Recife	Timbauba	Desktop	14	Substituição	julho-23
Recife	Timbauba	Monitor	30	Substituição	julho-23
Recife	Timbauba	Desktop	21	Recolhimento	julho-23
Recife	Timbauba	Monitor	36	Recolhimento	julho-23
Recife	STI Afogados	Monitor	108	Substituição	julho-23
Recife	STI Afogados	Monitor	108	Recolhimento	julho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	4	Substituição	julho-23
Recife	Garanhuns	Monitor	38	Substituição	julho-23
Recife	Garanhuns	Desktop	9	Recolhimento	julho-23



Recife	Garanhuns	Monitor	45	Recolhimento	julho-23
Recife	Belo Jardim	Desktop	13	Substituição	julho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	28	Substituição	julho-23
Recife	Belo Jardim	Desktop	19	Recolhimento	julho-23
Recife	Belo Jardim	Monitor	36	Recolhimento	julho-23
Recife	Serra Talhada	Desktop	16	Substituição	julho-23
Recife	Serra Talhada	Monitor	34	Substituição	julho-23
Recife	Serra Talhada	Switches	3	Substituição	julho-23
Recife	Serra Talhada	Switches	3	Recolhimento	julho-23
Recife	Serra Talhada	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Desktop	16	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Monitor	34	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Switches	2	Substituição	julho-23
Recife	Salgueiro	Switches	2	Recolhimento	julho-23
Recife	Salgueiro	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Desktop	15	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Monitor	32	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Switches	2	Substituição	julho-23
Recife	Araripina	Switches	2	Recolhimento	julho-23
Recife	Petrolina	Switches	6	Substituição	julho-23
Recife	Petrolina	Switches	6	Recolhimento	julho-23
Recife	Petrolina	Servidor Dell	1	Substituição	julho-23
Recife	Olinda	Caixa de Som	1	Instalação	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Monitor	68	Substituição	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Monitor	68	Recolhimento	agosto-23
Recife	Jaboatão	Mouses	5	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Mouses	3	Substituição	agosto-23
Recife	Igarassu	Teclados	3	Substituição	agosto-23



Recife	Jaboatão	Desktop	1	Instalação	agosto-23
Recife	Jaboatão	Monitor	2	Instalação	agosto-23
Recife	Carpina	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Escola Judicial	Monitor	10	Substituição	agosto-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Instalação	agosto-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Instalação	agosto-23
Recife	Paulista	Câmera	1	Instalação	agosto-23
Recife	Belo Jardim	Caixa de Som	2	Instalação	agosto-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	Goiana	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Jaboatão	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	STI Afogados	Monitor	2	Substituição	agosto-23
Recife	STI Afogados	Monitor	4	Recolhimento	agosto-23
Recife	Jaboatão	Impressora	1	Recolhimento	agosto-23
Recife	Jaboatão	Desktop	1	Recolhimento	agosto-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	agosto-23
Recife	Nazaré da Mata	Desktop	1	Substituição	agosto-23
Recife	Olinda	Scanner	1	Substituição	agosto-23
Recife	Vitória	Scanner	2	Instalação	agosto-23
Recife	Jaboatão	Impressora	1	Substituição	agosto-23
Recife	Pesqueira	Desktop	14	Substituição	agosto-23
Recife	Pesqueira	Monitor	32	Substituição	agosto-23
Recife	Pesqueira	Notebook	1	Substituição	agosto-23
Recife	Catende	Desktop	2	Substituição	setembro-23
Recife	Catende	Monitores	4	Recolhimento	setembro-23
Recife	Igarassu	Monitores	2	Substituição	setembro-23
Recife	Olinda	Desktop	1	Instalação	setembro-23
Recife	STI Afogados	Monitores	25	Substituição	setembro-23
Recife	STI Afogados	Monitores	25	Recolhimento	setembro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	4	Instalação	setembro-23



Recife	Jaboatão	Swiches	2	Substituição	setembro-23
Recife	Olinda	Caixas de Som	1	Substituição	setembro-23
Recife	STI Afogados	Swiches	2	Recolhimento	setembro-23
Recife	STI Afogados	Monitores	2	Substituição	setembro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	8	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Substituição	setembro-23
Recife	Limoeiro	Impressora	1	Substituição	setembro-23
Recife	Goiana	Impressora	1	Substituição	setembro-23
Recife	Escola Judicial	Notebook	1	Substituição	setembro-23
Recife	Escola Judicial	Câmera	1	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	15	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	17	Recolhimento	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	30	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	34	Recolhimento	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	14	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	15	Recolhimento	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	28	Substituição	setembro-23
Recife	Jaboatão	Monitores	32	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escada	Desktop	15	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escada	Monitores	36	Recolhimento	setembro-23
Recife	Escada	Impressora	3	Recolhimento	setembro-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Substituição	setembro-23
Recife	Olinda	Monitores	3	Substituição	setembro-23
Recife	Olinda	Ponto de rede	1	Ativação	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	19	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	38	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	11	Instalação	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	34	Instalação	outubro-23
Recife	Goiana	Câmera	1	Substituição	outubro-23
Recife	STI Afogados	Ponto de rede	1	Ativação	outubro-23
Recife	Paulista	Ponto de rede	1	Ativação	outubro-23



Caruaru	Recife	Desktop	2	Substituição	outubro-23
Caruaru	Recife	Monitor	9	Substituição	outubro-23
Recife	Caruaru	Câmera	1	Substituição	outubro-23
Caruaru	Belo Jardim	Desktop	1	Substituição	outubro-23
Recife	Olinda	Impressora	1	Recolhimento	outubro-23
Recife	Cabo	Desktop	11	Instalação	outubro-23
Recife	Cabo	Monitor	22	Instalação	outubro-23
Recife	Catende	Desktop	13	Recolhimento	outubro-23
Recife	Catende	Monitor	28	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	6	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	8	Recolhimento	outubro-23
Recife	Cabo	Ponto de rede	2	Ativação	outubro-23
Recife	Cabo	Monitor	14	Substituição	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Switches	2	Substituição	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Evento	1	Evento	outubro-23
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Substituição	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	8	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	24	Recolhimento	outubro-23
Recife	STI Afogados	Switches	8	Recolhimento	outubro-23
Recife	Jaboatão	Desktop	1	Instalação	outubro-23
Recife	Jaboatão	Monitor	2	Instalação	outubro-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	outubro-23
Recife	Jaboatão	Switches	4	Substituição	outubro-23
Recife	Olinda	Desktop	1	Substituição	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Instalação	outubro-23
Recife	Escola Judicial	Impressora	1	Substituição	outubro-23
Recife	Olinda	Monitor	1	Substituição	outubro-23
Recife	Ipojuca	Desktop	11	Substituição	novembro-23
Recife	Ipojuca	Monitor	28	Substituição	novembro-23
Recife	Ipojuca	Desktop	13	Recolhimento	novembro-23
Recife	Ipojuca	Monitor	33	Recolhimento	novembro-23



Recife	Vitória	Switch	1	Substituição	novembro-23
Recife	Vitória	Access Point	1	Substituição	novembro-23
Recife	Vitória	Desktop	9	Substituição	novembro-23
Recife	Vitória	Monitor	18	Substituição	novembro-23
Recife	Vitória	Desktop	13	Recolhimento	novembro-23
Recife	Vitória	Monitor	24	Recolhimento	novembro-23
Recife	Cabo	Switch	1	Substituição	novembro-23
Recife	Ipojuca	Desktop	1	Substituição	novembro-23
Recife	Cabo	Desktop	11	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	30	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Desktop	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	38	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Cabo	Desktop	14	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	26	Instalação	dezembro-23
Recife	Cabo	Desktop	14	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Cabo	Monitor	25	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	13	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	24	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	13	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	24	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	19	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	35	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	19	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	35	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	7	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	15	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	7	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	22	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	42	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	22	Recolhimento	dezembro-23



Recife	Olinda	Monitor	42	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	16	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	36	Instalação	dezembro-23
Recife	Olinda	Desktop	16	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Olinda	Monitor	36	Recolhimento	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Desktop	17	Instalação	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Monitor	33	Instalação	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Desktop	20	Recolhimento	dezembro-23
Recife	São Lourenço	Monitor	40	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	15	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	30	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	30	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	14	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	28	Instalação	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	15	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Monitor	34	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	18	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	37	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	18	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	37	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	17	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	32	Instalação	dezembro-23
Recife	Igarassu	Desktop	17	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Igarassu	Monitor	32	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Carpina	Câmera	1	Instalação	dezembro-23
Recife	Carpina	Câmera	1	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	12	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	22	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	12	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	22	Recolhimento	dezembro-23



Recife	Goiana	Desktop	14	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	26	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	14	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	26	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	20	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	40	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	20	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	40	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	6	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	12	Instalação	dezembro-23
Recife	Goiana	Desktop	6	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Goiana	Monitor	12	Recolhimento	dezembro-23
Recife	Paulista	Desktop	1	Substituição	janeiro-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Evento	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	14	Instalação	janeiro-24
Recife	Ipojuca	Desktop	2	Instalação	janeiro-24
Recife	Ipojuca	Desktop	2	Recolhimento	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	2	Instalação	janeiro-24
Recife	Vitória	Modem 4g	2	Instalação	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Substituição	janeiro-24
Recife	Paulista	Desktop	1	Instalação	janeiro-24
Recife	Paulista	Câmera	3	Instalação	janeiro-24
Recife	Vitória	Modem 4g	2	Instalação	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Notebook	1	Instalação	janeiro-24
Recife	Araripina	Impressora	3	Substituição	janeiro-24
Recife	Salgueiro	Desktop	1	Instalação	janeiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	6	Instalação	fevereiro-24
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Scanner	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Olinda	Desktop	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	fevereiro-24



Recife	STI Afogados	Desktop	8	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Monitor	2	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Leitor de cartão	2	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	Ribeirão	Impressora	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Ribeirão	Impressora	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	Jaboatão	Modem 4g	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Olinda	Impressora	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Olinda	Impressora	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	São Lourenço	Desktop	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	São Lourenço	Monitor	2	Instalação	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	fevereiro-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	2	Evento	fevereiro-24
Recife	Escola Judicial	Teclado	1	Instalação	fevereiro-24
Recife	Paulista	Impressora	1	Instalação	março-24
Recife	Escola Judicial	Headset	1	Instalação	março-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Recolhimento	março-24
Recife	Igarassu	Impressora	1	Instalação	março-24
Recife	Olinda	Notebook	3	Recolhimento	março-24
Recife	Paulista	Desktop	4	Instalação	março-24
Recife	Cabo	Impressora	1	Recolhimento	março-24
Recife	Cabo	Monitor	1	Instalação	março-24
Recife	STI Afogados	Notebook	1	Instalação	março-24
Recife	Escola Judicial	Impressora	1	Instalação	março-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	março-24
Recife	Escola Judicial	Roteador	1	Instalação	março-24
Recife	Olinda	Roteador	1	Instalação	março-24
Recife	Igarassu	Desktop	3	Instalação	abril-24
Recife	Paulista	Desktop	2	Instalação	abril-24
Recife	STI Afogados	Ponto de Rede	1	Ativação	abril-24
Recife	Ribeirão	Desktop	1	Instalação	abril-24



Recife	Olinda	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Igarassu	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Ipojuca	Ponto de Rede	1	Ativação	abril-24
Recife	Carpina	Impressora	1	Instalação	abril-24
Recife	Jaboatão	Monitor	5	Recolhimento	abril-24
Recife	Jaboatão	Notebook	1	Recolhimento	abril-24
Recife	STI Afogados	Desktop	1	Instalação	abril-24
Recife	Limoeiro	Ponto de Rede	6	Ativação	abril-24
Recife	Ipojuca	Desktop	2	Recolhimento	abril-24
Recife	São Lourenço	Câmera	1	Instalação	abril-24
Recife	Goiana	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Timbauba	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Vitória	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Olinda	Ponto de Rede	1	Ativação	abril-24
Recife	Palmares	Impressora	2	Instalação	abril-24
Recife	Palmares	Câmera	1	Instalação	abril-24
Recife	Palmares	Microfones	4	Instalação	abril-24
Recife	Serra Talhada	Monitor	52	Recolhimento	abril-24
Recife	Serra Talhada	Desktop	26	Recolhimento	abril-24
Recife	Pesqueira	Monitor	42	Recolhimento	abril-24
Recife	Pesqueira	Desktop	22	Recolhimento	abril-24
Recife	Serra Talhada	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Pesqueira	Ponto de Rede	2	Ativação	abril-24
Recife	Igarassu	Desktop	2	Instalação	maio-24
Recife	Jaboatão	Câmera	1	Instalação	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	1	Instalação	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	11	Instalação	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	38	Recolhimento	maio-24
Recife	Escola Judicial	Desktop	22	Recolhimento	maio-24
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Monitor	1	Instalação	maio-24



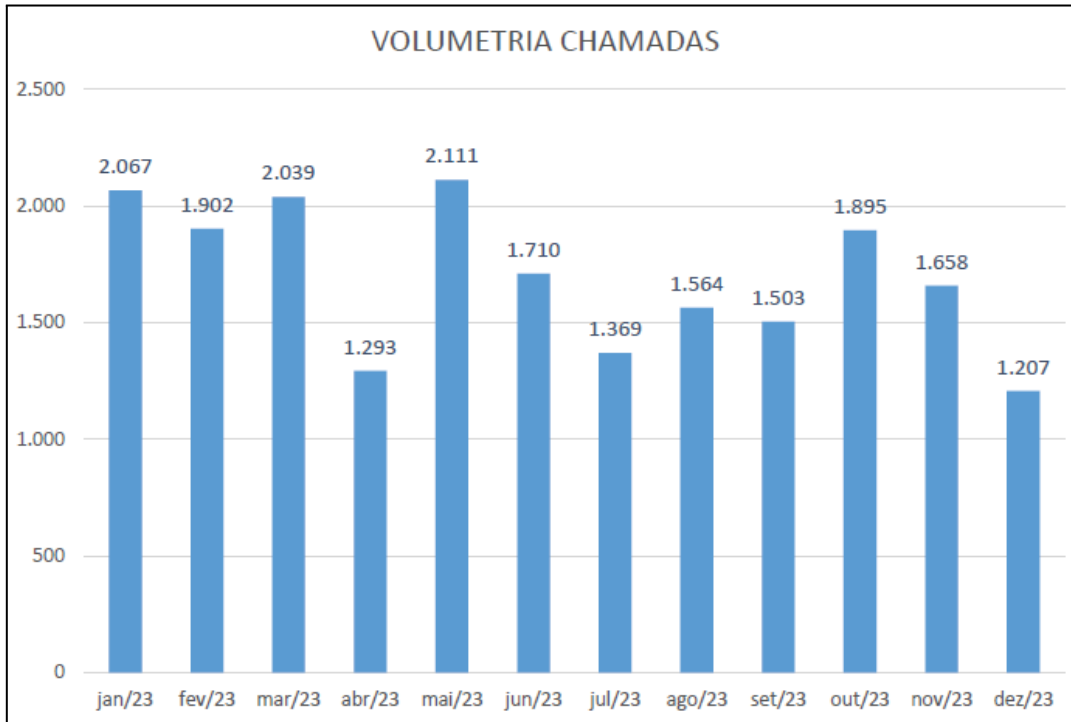
Recife	Araripina	Câmera	7	Instalação	junho-24
Recife	Igarassu	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Goiana	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Serra Talhada	Câmera	7	Instalação	junho-24
Recife	Sede	Câmera	7	Instalação	junho-24
Recife	Igarassu	Impressora	4	Instalação	junho-24
Recife	Escola Judicial, PE	Monitor	20	Recolhimento	junho-24
Recife	Nazaré da Mata	Monitor	4	Recolhimento	junho-24
Recife	Jaboatão dos Guararapes	Impressora	1	Instalação	junho-24
Recife	Escola Judicial, PE	Monitor	8	Recolhimento	junho-24
Recife	Paulista	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Carpina	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Limoeiro	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Cabo de Santo Agostinho	Impressora	6	Instalação	junho-24
Recife	São Lourenço da Mata	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Vitória de Santo Antão	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	Nazaré da Mata	Impressora	5	Instalação	junho-24
Recife	Timbaúba	Impressora	2	Instalação	junho-24
Recife	STI Afogados	Câmera	4	Recolhimento	junho-24



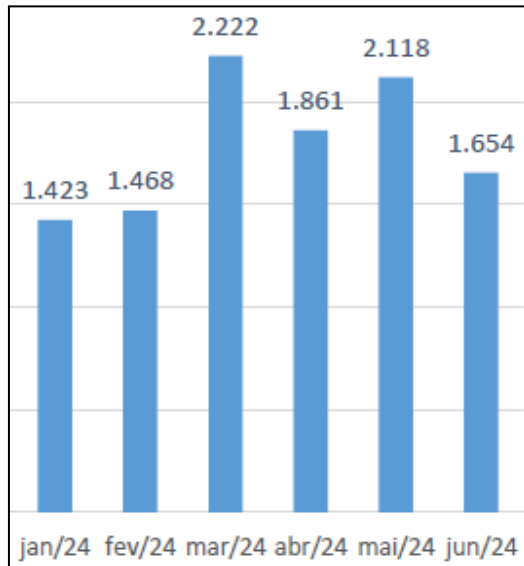
ANEXO III: Histórico de Chamadas

Período analisado: jan/2023 a jun/2024

Ano de 2023:



Ano de 2024:



Média para o período de jan/2023 a jun/2024: 1726 ligações por mês



Análise de ligações por faixa de horário

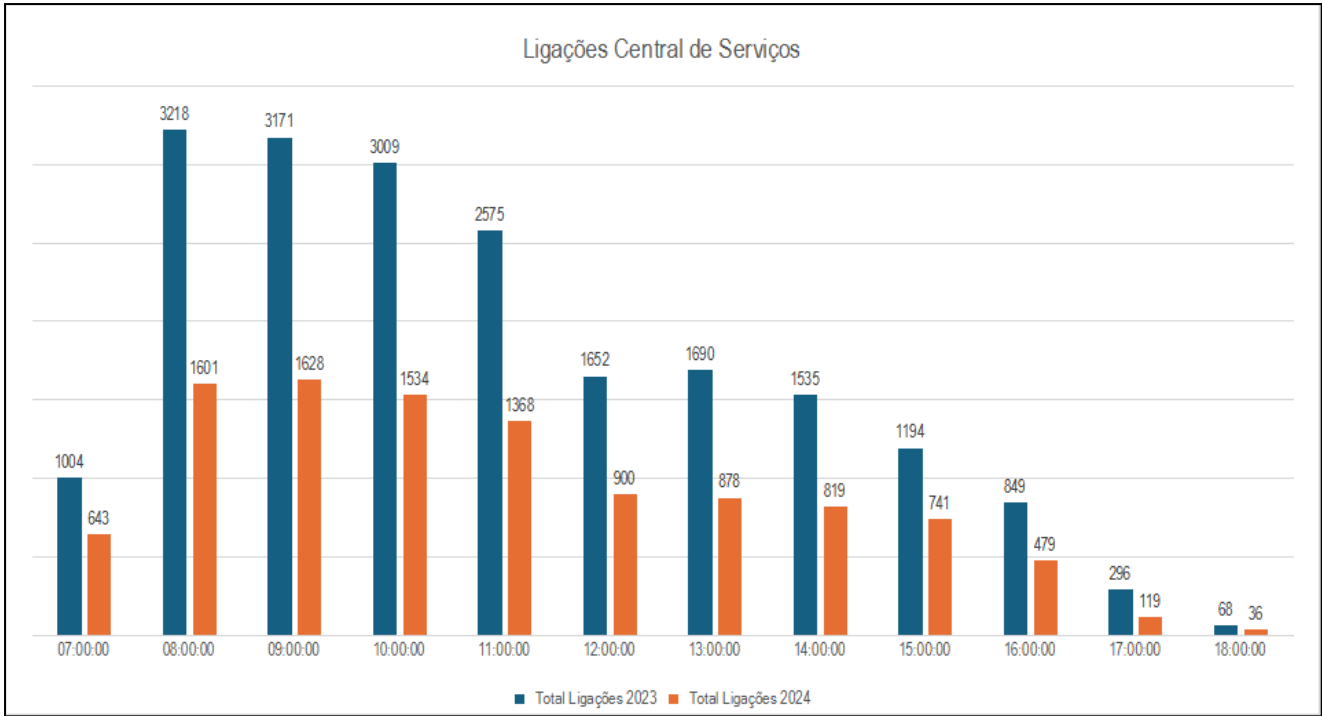
Mês	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23
Hora	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas
07:00:00	90	73	88	64	143	76	64	76	82	136	70	42
08:00:00	361	274	300	201	384	248	233	239	233	321	246	178
09:00:00	316	309	337	194	280	282	190	253	255	310	258	187
10:00:00	284	342	298	180	305	247	204	238	218	284	231	178
11:00:00	302	223	279	183	215	229	176	180	181	233	212	162
12:00:00	195	154	182	90	172	131	124	125	107	139	148	85
13:00:00	129	144	144	112	190	160	102	128	109	185	160	127
14:00:00	140	148	161	92	157	121	125	141	106	106	149	89
15:00:00	108	121	129	79	105	115	79	97	86	92	94	89
16:00:00	104	71	75	74	114	64	59	61	47	55	73	52
17:00:00	34	33	37	19	34	33	10	23	19	24	14	16
18:00:00	4	10	9	5	12	4	3	3	3	10	3	2
Total	2067	1902	2039	1293	2111	1710	1369	1564	1446	1896	1658	1207

Mês	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24
Hora	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas	Chamadas
07:00:00	54	99	122	91	134	143
08:00:00	190	213	383	285	294	236
09:00:00	241	212	366	284	291	234
10:00:00	213	218	312	247	291	253
11:00:00	176	192	289	262	249	200
12:00:00	117	119	180	148	197	139
13:00:00	112	122	173	170	190	111
14:00:00	110	121	150	137	163	138
15:00:00	107	84	122	123	181	124
16:00:00	78	62	91	82	99	67
17:00:00	22	20	25	24	20	8
18:00:00	3	6	9	8	9	1
Total	1423	1468	2222	1861	2118	1654

Faixa	Total Ligações 2023	Total Ligações 2024
07:00:00	1004	643
08:00:00	3218	1601
09:00:00	3171	1628
10:00:00	3009	1534
11:00:00	2575	1368
12:00:00	1652	900
13:00:00	1690	878
14:00:00	1535	819
15:00:00	1194	741
16:00:00	849	479
17:00:00	296	119
18:00:00	68	36

Faixa	Média de ligações por faixa - 2023	Média de ligações por faixa - 2024
07:00:00	84	107
08:00:00	268	267
09:00:00	264	271
10:00:00	251	256
11:00:00	215	228
12:00:00	138	150
13:00:00	141	146
14:00:00	128	137
15:00:00	100	124
16:00:00	71	80
17:00:00	25	20
18:00:00	6	6





ANEXO IV: Ambiente Tecnológico de Microinformática do TRT6 (equipamentos e softwares)

- Equipamentos por cidade

Município	Equipamento	Total	Com Garantia	Sem Garantia
ARARIPINA	DESKTOP	22	19	3
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	40	40	0
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
BARREIROS	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	27	26	1
	IMPRESSORA	10	4	6
	MONITOR	52	52	0
	NOTEBOOK	8	6	2
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	10	10	0
BELO JARDIM	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	13	13	0
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	28	28	0
	NOTEBOOK	3	2	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
CABO DE SANTO AGOSTINHO	CÂMERA TORRE	3	0	3
	DESKTOP	41	40	1
	IMPRESSORA	15	6	9
	MONITOR	78	77	1
	NOTEBOOK	12	9	3
	SCANNER	3	0	3



	VIDEOBAR	3	3	0
	WEBCAM	15	15	0
CARPINA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	18	0
	IMPRESSORA	5	2	3
	MONITOR	38	38	0
	NOTEBOOK	4	3	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	6	6	0
	CARUARU	CÂMERA TORRE	6	0
DESKTOP		66	58	8
IMPRESSORA		7	7	0
MONITOR		122	116	6
NOTEBOOK		14	9	5
SCANNER		3	0	3
VIDEOBAR		3	3	0
WEBCAM		19	19	0
GARANHUNS	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	18	0
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	38	38	0
	NOTEBOOK	4	3	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
GOIANA	CÂMERA TORRE	4	0	4
	DESKTOP	52	49	3
	IMPRESSORA	9	9	0
	MONITOR	91	90	1
	NOTEBOOK	13	9	4
	SCANNER	1	0	1



	VIDEOBAR	3	3	0
	WEBCAM	16	16	0
IGARASSU	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	35	34	1
	IMPRESSORA	12	5	7
	MONITOR	66	66	0
	NOTEBOOK	7	5	2
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	8	8	0
	IPOJUCA	CÂMERA TORRE	2	0
DESKTOP		23	23	0
IMPRESSORA		8	4	4
MONITOR		45	41	4
NOTEBOOK		6	5	1
VIDEOBAR		2	2	0
WEBCAM		10	10	0
JABOATÃO DOS GUARARAPES	CÂMERA TORRE	11	0	11
	DESKTOP	154	140	14
	IMPRESSORA	20	18	2
	MONITOR	286	272	14
	NOTEBOOK	27	19	8
	SCANNER	5	0	5
	VIDEOBAR	7	7	0
	WEBCAM	38	38	0
LIMOEIRO	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	16	2
	IMPRESSORA	6	2	4
	MONITOR	35	34	1
	NOTEBOOK	7	3	4
	VIDEOBAR	1	1	0



	WEBCAM	5	5	0
NAZARÉ DA MATA	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	37	30	7
	IMPRESSORA	9	4	5
	MONITOR	67	61	6
	NOTEBOOK	8	6	2
	SCANNER	3	0	3
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	10	10	0
OLINDA	CÂMERA TORRE	5	0	5
	DESKTOP	79	77	2
	IMPRESSORA	11	11	0
	MONITOR	152	150	2
	NOTEBOOK	20	14	6
	SCANNER	3	0	3
	VIDEOBAR	4	4	0
	WEBCAM	23	23	0
PALMARES	DESKTOP	14	14	0
	IMPRESSORA	3	2	1
	MONITOR	33	29	4
	NOTEBOOK	3	3	0
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
PAULISTA	CÂMERA TORRE	2	0	2
	DESKTOP	41	40	1
	IMPRESSORA	8	7	1
	MONITOR	80	78	2
	NOTEBOOK	10	7	3
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	2	2	0
	WEBCAM	13	13	0



PESQUEIRA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	15	3
	IMPRESSORA	5	0	5
	MONITOR	38	32	6
	NOTEBOOK	4	3	1
	SCANNER	2	0	2
	WEBCAM	3	3	0
PETROLINA	CÂMERA TORRE	4	0	4
	DESKTOP	63	56	7
	IMPRESSORA	7	7	0
	MONITOR	108	102	6
	NOTEBOOK	13	9	4
	SCANNER	3	0	3
	VIDEOBAR	3	3	0
	WEBCAM	18	18	0
RECIFE	CÂMERA TORRE	43	0	43
	DESKTOP	1880	1071	809
	IMPRESSORA	428	249	179
	MONITOR	2197	1759	438
	NOTEBOOK	514	325	189
	SCANNER	75	0	75
	VIDEOBAR	30	30	0
	WEBCAM	327	315	12
RIBEIRÃO	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	16	15	1
	IMPRESSORA	5	2	3
	MONITOR	32	32	0
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0



SALGUEIRO	DESKTOP	19	16	3
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	37	34	3
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	1	0	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
SÃO LOURENÇO DA MATA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	18	18	0
	IMPRESSORA	5	2	3
	MONITOR	36	35	1
	NOTEBOOK	4	4	0
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
SERRA TALHADA	DESKTOP	17	16	1
	IMPRESSORA	2	2	0
	MONITOR	35	34	1
	NOTEBOOK	3	2	1
	SCANNER	2	0	2
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
TIMBAÚBA	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	14	14	0
	IMPRESSORA	7	2	5
	MONITOR	30	30	0
	NOTEBOOK	4	3	1
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	5	5	0
VITÓRIA DE SANTO ANTÃO	CÂMERA TORRE	1	0	1
	DESKTOP	25	24	1
	IMPRESSORA	4	2	2



	MONITOR	49	46	3
	NOTEBOOK	5	4	1
	SCANNER	2	0	2
	VIDEOBAR	1	1	0
	WEBCAM	6	6	0

- Equipamentos em garantia: Ano limite da Garantia

Equipamento	Ano Limite da Garantia	Quantidade
Desktop	2025	498
	2027	522
	2028	910
Notebook	2025	459
Impressoras	2025	5
	2028	350
Monitores	2025	1187
	2026	2127
Webcams	2025	258

- Softwares

Sistemas Operacionais
Windows 7
Windows 10
Windows 11
Demais Softwares
Adobe Acrobat
Drivers para uso de certificado digital (ex: Safenet)
Ferramentas do Google (ex: Gmail, Google Chat, Google Meet, Google Planilhas, etc)
LibreOffice
Navegadores (Mozilla Firefox, Google Chrome)
Softwares para apoio ao Pje (ex: shodo, PJe Office, etc)
Zoom





ANEXO V: Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC - 2º Nível e reservas técnicas

- Unidades organizacionais do TRT6:

Cidade	Prédio	Endereço
Recife	Edifício Sede do TRT6	Avenida Cais do Apolo, 739 - Bairro do Recife, CEP: 50030-902
	Escola Judicial do TRT6	R. Quarenta e Oito, 149 - Espinheiro, Recife - PE, 52020-060
	Memorial da Justiça do Trabalho-MJT	R. Quarenta e Oito, 149 - Espinheiro, Recife - PE, 52020-060
	Secretaria de Tecnologia da Informação - STI	Rua Motocolombó, nº 310, Afogados
	Fórum Trabalhista do Recife	O imóvel que irá abrigar as 24 Varas do Trabalho da capital está situado na Av. Rui Barbosa, nº 251, no bairro das Graças.
Araripina	Vara do Trabalho de Araripina	Rua Ana Ramos Lacerda, s/n - Centro, CEP: 56280000
Barreiros	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Barreiros	Av. Tancredo Neves, s/n - Centro, CEP: 55560000
Belo Jardim	Vara do Trabalho de Belo Jardim	Rua Geminiano Maciel, 140 - Centro, CEP: 55150000
Cabo de Santo Agostinho	1ª, 2ª e 3ª Varas do Trabalho do Cabo de Santo Agostinho	Av. Presidente Getúlio Vargas, 576 - Centro, CEP: 54505560
Carpina	Vara do Trabalho de Carpina	Av. Martinho Francisco, s/n - Cajá, CEP: 55813451
Caruaru	Divisão de Atendimento e Administração da Secretaria Conjunta de Caruaru	Av. Agamenon Magalhães, 814 - Maurício de Nassau, CEP: 55014000
	1ª, 2ª e 3ª. Varas do Trabalho de Caruaru	
Garanhuns	Vara do Trabalho de Garanhuns	Rua São Bento, São José, s/n, CEP: 55295902
Goiana	1ª, 2ª e 3ª Varas do Trabalho de Goiana	Loteamento Novo Horizonte, Margens da PE 75, KM 02, no Lote II, Quadra 30, CEP: 55900-000.
	CEJUSC de Goiana	
Igarassu	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Igarassu	Avenida Antônio Vicente Novelino, S/N, Santo Antônio, CEP: 53.630-437
Ipojuca	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Ipojuca	Rua do Clube Municipal, S/N Alto - Centro - CEP: 55590-000
Jaboatão dos Guararapes	1ª, 2ª, 4ª, 5ª e 6ª Varas do Trabalho de Jaboaão	Estrada da Batalha, 1200 - Jardim Jordão CEP: 54315570
	3ª e 7ª Varas do Trabalho de Jaboaão	Estrada da Batalha, 1285 - Jardim Jordão CEP: 54315-570
Limoeiro	Vara do Trabalho de Limoeiro	Rua Severino Vasconcelos Aragão, 114 - José Fernandes Salsa, CEP: 55700000
Nazaré da Mata	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Nazaré da Mata	Praça Fernando Ferreira, 23, Centro, CEP: 55800000
Olinda	1ª, 2ª, 3ª e 4ª Varas do Trabalho de Olinda	Rodovia PE-15, Km 4,8, Cidade Tabajara CEP: 53350000



Palmares	Vara do Trabalho de Palmares	Av. Miguel Jassely, 13, COHAB I, CEP: 55540000
Paulista	1ª e 2ª Varas do Trabalho de Paulista	Rua Humberto Félix da Cruz, nº 1670, bairro Nobre, CEP: 53401 904
Pesqueira	Vara do Trabalho de Pesqueira	Av. Ezio Araújo, 255 - Centro, CEP: 55220000
Petrolina	1ª, 2ª e 3ª Varas do Trabalho de Petrolina	Av. Fernando Menezes de Góes, s/n - Centro, CEP: 56304-020
Ribeirão	Vara do Trabalho de Ribeirão	BR 101 Sul, Km 82, CEP: 55520000
Salgueiro	Vara do Trabalho de Salgueiro	BR 232, Km 519, s/n - COHAB, CEP: 56000000
São Lourenço da Mata	Vara do Trabalho de São Lourenço da Mata	Rua Dr. João Severiano, 30 - Centro, CEP: 54735310
Serra Talhada	Vara do Trabalho de Serra Talhada	Av. Vicente Inácio de Oliveira, s/n - Bom Jesus, CEP: 56906000
Timbaúba	Vara do Trabalho de Timbaúba	Av. Estudante Micheline P. Campos, 290 - Loteamento Araruna, CEP: 55870000
Vitória de Santo Antão	Vara do Trabalho de Vitória de Santo Antão	Avenida Henrique de Holanda, S/N Cajá - CEP: 55602000
	Arquivo Geral	

- Locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC - 2º Nível e reservas técnicas

Informações baseadas na alocação atual de técnicos e Reservas Técnicas estabelecidas:

Local	Endereço	É Reserva Técnica?	Quantidade de Técnicos Alocados
Edifício Sede	Avenida Cais do Apolo, 739 - Bairro do Recife, CEP: 50030-902	Sim	08 técnicos + 01 supervisor
Fórum de Jaboatão dos Guararapes	Estrada da Batalha, 1200 - Jardim Jordão CEP: 54315570	Não	01
Fórum de Caruaru	Av. Agamenon Magalhães, 814 - Maurício de Nassau, CEP: 55014000	Sim	01
Fórum de Petrolina	Av. Fernando Menezes de Góes, s/n - Centro, CEP: 56304-020	Sim	01

Observação: Em caso de inauguração do novo Fórum Trabalhista do Recife durante o contrato, é possível que alguns técnicos sejam alocados neste edifício, o qual funcionará no seguinte endereço: Av. Rui Barbosa, nº 251, no bairro das Graças. Antes do fechamento do fórum, 04 técnicos ficavam alocados nas dependências dele para atendimentos das demandas das Varas Trabalhistas do Recife.



ANEXO VI: Indicadores de Desempenho

- **Resumo dos indicadores**

- **Indicadores relativos à Central de Serviços de TIC (Primeiro Nível):**

Ind1: Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos
Ind2: Percentual máximo de abandono de ligações
Ind3: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Central de Serviços de TIC (1º nível) durante o atendimento telefônico
Ind4: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 minutos
Ind5: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), em relação ao total de chamados resolvidos no mês
Ind6: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)
Ind7: Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TIC (1º Nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 minutos
Ind8: Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 5 minutos
Ind9: Percentual de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TIC (1º Nível) no atendimento dos chamados
Ind10: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)
Ind11: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível)
Ind12: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento telefônico
Ind13: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento dos chamados
Ind14: Percentual de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada
Ind 15: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot
Ind 16: Percentual de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC



o **Indicadores relativos ao Suporte Técnico de TIC (Segundo Nível):**

Ind1: Percentual de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), dentro do nível de serviço exigido
Ind2: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind3: Percentual de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind4: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind5: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)
Ind6: Percentual de procedimentos incorretos realizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível) durante o atendimento dos chamados
Ind7: Percentual de demandas de apoio à infraestrutura para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado
Ind8: Percentual de demandas de grande volume para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado



- **Detalhamento dos indicadores relativos à Central de Serviços de TIC (Primeiro Nível):**

Ind1: Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento telefônico célere, pela Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind1} = (\text{TLA} / (\text{TLR} - \text{TAU})) \times 100$ <p>TLA = total de ligações atendidas em até 25 segundos. TLR = total de ligações recebidas pela Central, no mês. TAU = total de ligações abandonadas pelo usuário em até 25 segundos, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind2: Percentual máximo de abandono de ligações	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento telefônico célere, pela Central de Serviços de TIC, em cada faixa de horário
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% do total das chamadas Fase 2: máximo de 10% do total das chamadas Fase 3: máximo de 5% do total das chamadas
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind2} = (\text{TAB}/\text{TLR}) \times 100$ <p>TAB = total de ligações abandonadas pelo usuário após o prazo de espera acordado de 25 segundos, no mês TLR = total de ligações recebidas pela Central, no mês</p>



Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind3: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Central de Serviços de TIC (1º nível) durante o atendimento telefônico

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários finais com o atendimento da Central de Serviços de TIC prestado por telefone
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind3} = (\text{TREB} / \text{TR}) \times 100$ <p>TREB = total de respostas, com o nível "excelente" e "bom", das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p> <p>TR = total de respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo do indicador, não são consideradas as respostas de nível "Médio" (Regular). - As pesquisas consideradas neste indicador são as realizadas por meio da ferramenta de telefonia, logo após cada atendimento telefônico prestado pelos técnicos da Central de Serviços de TIC. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.

Ind4: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 minutos

Item	Descrição
------	-----------



Finalidade	Garantir a celeridade na resolução de chamados pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 90%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind4} = (\text{TCRDT} / \text{TCR}) \times 100$ <p>TCRDT = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês, dentro do período de tempo estabelecido de 20 minutos.</p> <p>TCR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind5: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), em relação ao total de chamados resolvidos no mês	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a equipe da Central de Serviços de TIC seja resolutive, finalizando o máximo de chamados possível ainda no primeiro nível de atendimento.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 10% Fase 2: mínimo de 15% Fase 3: mínimo de 20%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind5} = (\text{TCRC} / \text{TCR}) \times 100$ <p>TCRC = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês.</p> <p>TCR = total de chamados de TIC resolvidos, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos



Observações	No total de chamados de TIC resolvidos no mês, só serão considerados os chamados do Catálogo de Negócio de TIC, que são aqueles abertos pelos usuários finais. Demandas técnicas internas solicitadas pela STIC à Central de Serviços ou ao Suporte Técnico de TIC não contam para este indicador.
--------------------	---

Ind6: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir qualidade na resolução de chamados pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 10% Fase 3: máximo de 5%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind6 = (TCRR / TCR) x 100 TCRR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês, e que foram reabertos. TCR = total de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind7: Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TIC (1º Nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 minutos.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade no primeiro atendimento de chamados, pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 80% Fase 2: mínimo de 90% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind7 = (TCNEA / TCNE) x 100



	<p>TCNEA = total de chamados registrados e não elegíveis para a Central de Serviços de TIC, no mês, e que foram atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 (dez) minutos.</p> <p>TCNE = total de chamados registrados e não elegíveis para a Central de Serviços de TIC, no mês, e que foram atribuídos para os grupos solucionadores.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind8: Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 5 minutos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade no primeiro atendimento da Central de Serviços de TIC, em relação aos chamados registrados diretamente pelo usuário final.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 80% Fase 2: mínimo de 90% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind8} = (\text{TCUFA} / \text{TCUF}) \times 100$ <p>TCUFA = total de chamados registrados diretamente pelos usuários finais, no mês, cujo primeiro atendimento da Central de Serviços de TIC ocorreu em até 05 (cinco) minutos.</p> <p>TCUF = total de chamados registrados diretamente pelos usuários finais, no mês</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind9: Percentual de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TIC (1º Nível) no atendimento dos chamados	
Item	Descrição



Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários finais com o atendimento da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind9} = (\text{TREB} / \text{TR}) \times 100$ <p>TREB = total de respostas, com o nível "excelente" e "bom", das perguntas referentes ao atendimentos da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p> <p>TR = total de respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo do indicador, não são consideradas as respostas de nível "Médio" (Regular). - Só devem ser consideradas as respostas das perguntas referentes ao atendimento da Central de Serviços de TIC enviadas pela ferramenta de gestão de chamados após o encerramento de cada chamado. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.

Ind10: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a atualização constante da base de conhecimentos utilizada para resolução dos atendimentos de primeiro nível.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 3 Fase 2: mínimo de 5 Fase 3: mínimo de 10
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind10} = \text{total de conhecimentos criados ou atualizados pela Central de Serviços de TIC (1º Nível), no mês}$



Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Para cada criação ou atualização de conhecimento, deve ser criado um chamado específico, a fim de que possa ser realizado o acompanhamento deste tipo de atividade.

Ind11: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o encaminhamento correto dos chamados realizados da Central de Serviços de TIC para outros grupos solucionadores.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind11} = (\text{TCEI} / \text{TCE}) \times 100$ <p>TCEI = total de chamados encaminhados de forma incorreta pela Central de Serviços de TIC a outros grupos solucionadores, no mês.</p> <p>TCE = total de chamados encaminhados pela Central de Serviços de TIC a outros grupos solucionadores, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind12: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento telefônico	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a corretude dos procedimentos adotados pela Central de Serviços de TIC durante o atendimento telefônico.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão da telefonia



Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind12} = (\text{TPI} / \text{TATA}) \times 100$ <p>TPI = total de procedimentos incorretos realizados pela Central de Serviços de TIC, referente aos atendimentos telefônicos avaliados, no mês.</p> <p>TATA = total atendimentos telefônicos avaliados no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o escopo de avaliação deste indicador, devem ser avaliados no mínimo 03 atendimentos telefônicos para cada dia útil do mês. - As inconformidades a serem consideradas serão as decorrentes de procedimentos em desacordo com os processos de Gestão de Serviços de TIC, o manual de procedimentos de atendimento disponibilizados pelo TRT6 e as orientações procedimentais repassadas para a Contratada, formalmente, pela equipe gestora do contrato.

Ind13: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento dos chamados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços prestados pela equipe da Central de Serviços de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados e relatos de inconformidade
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind 13} = \text{TCI} / \text{TCA} \times 100$ <p>TCI = Total de chamados da amostra registrados de modo inconsistente, incompleto ou com erros de procedimento no sistema de gestão de chamados</p> <p>TCA = Total de chamados da amostra x 100</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 50% = 15 pontos Até 75% = 30 pontos Até 100% = 60 pontos



Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo deste indicador relativo ao 1º nível, será considerada uma amostra mínima de 10% do total de chamados registrados no mês. - As inconformidades a serem consideradas serão as decorrentes de procedimentos em desacordo com os processos de Gestão de Serviços de TIC, o manual de procedimentos de atendimento disponibilizados pelo TRT6 e as orientações procedimentais repassadas para a Contratada, formalmente, pela equipe gestora do contrato. - Os erros de encaminhamento de chamados a outros grupos solucionadores não serão considerados para este indicador, dado que já existe indicador específico para tratar do tema.
--------------------	---

Ind14: Percentual de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade da infraestrutura exigida da Contratada.
Meta a Cumprir	99,5%
Instrumento de medição	Sistema de monitoramento de links e telefonia da contratada
Forma de acompanhamento	Relatório de disponibilidade de links e telefonia
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	<p>Ind 14 = $(THUP - THI) / THUP \times 100$</p> <p>THUP: Total de horas úteis do período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês, considerando o horário 07:00 às 19:00.</p> <p>THI: Total de horas de indisponibilidade da infraestrutura (horas de indisponibilidade dos links + horas de indisponibilidade da telefonia)</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Para o cálculo deste indicador, o tempo de indisponibilidade considera a soma das horas de indisponibilidade dos links e das horas de indisponibilidade da telefonia

Ind15: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários por meio do atendimento via chatbot.



Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 85%
Instrumento de medição	Sistema de chatbot
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind16 = TAP / TAA x 100 TAP = Total de atendimentos do chatbot avaliados como positivos, no mês TAA = Total de atendimentos do chatbot avaliados, no mês
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	As avaliações são realizadas logo após as interações dos usuários com o chatbot.

Ind 16: Percentual de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que Central de Serviços de TIC resolva os chamados marcados para resolução em primeiro nível de atendimento, conforme definido no Catálogo de Serviços.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 80% Fase 3: mínimo de 90%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind16 = (TCERC/ TCER) x 100 TCERC = total de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC, no mês. TCER = total de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	



- **Detalhamento dos indicadores relativos Suporte Técnico de TIC (Segundo Nível):**

Ind1: Percentual de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), dentro do nível de serviço exigido	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a celeridade na resolução de chamados pela equipe de Suporte Técnico de TIC.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind1} = (\text{TCRP} / \text{TCR}) \times 100$ <p>TCRP = total de chamados resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de TIC, no mês, dentro do prazo estabelecido.</p> <p>TCR = total de chamados resolvidos pela equipe de Suporte Técnico de TIC, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • O prazo estabelecido para cada chamado é definido segundo a localidade, conforme estabelecido no item 9.4.3.10 do ANEXO IX - Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC (N2).

Ind2: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade da resolução de chamados pela equipe de Suporte Técnico de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 10% Fase 3: máximo de 5%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind4} = (\text{TCRR} / \text{TCR}) \times 100$



	TCR = total de chamados resolvidos, no mês, pela equipe de Suporte Técnico de TIC, e que foram reabertos. TCR = total de chamados resolvidos, no mês, pela equipe de Suporte Técnico de TIC.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	

Ind3: Percentual de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TIC (2º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a satisfação dos usuários com o atendimento da equipe de Suporte Técnico de TIC.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 75% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$\text{Ind5} = (\text{TREB} / \text{TR}) \times 100$ <p>TREB = total de respostas, com o nível "excelente" e "bom", das perguntas referentes ao atendimento do Suporte Técnico de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p> <p>TR = total de respostas das perguntas referentes aos atendimentos do Suporte Técnico de TIC, relativas às pesquisas enviadas aos usuários finais, no mês.</p>
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo do indicador, não são consideradas as respostas de nível "Médio" (Regular). - Só devem ser consideradas as respostas das perguntas referentes ao atendimento do Suporte Técnico de TIC. - O somatório considerará todas as pesquisas de satisfação respondidas, e que foram enviadas para os usuários finais dentro do mês.



Ind4: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a atualização constante da base de conhecimentos utilizada para resolução dos atendimentos de segundo nível.
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 3 Fase 2: mínimo de 5 Fase 3: mínimo de 10
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind6 = total de conhecimentos criados ou atualizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), no mês
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Para cada criação ou atualização de conhecimento, deve ser criado um chamado específico, a fim de que possa ser realizado o acompanhamento deste tipo de atividade.

Ind5: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o encaminhamento correto dos chamados realizados do Suporte Técnico de TIC para outros grupos solucionadores.
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind7 = (TCEI / TCE) x 100 TCEI = total de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC a outros grupos solucionadores, no mês. TCE = total de chamados encaminhados pelo Suporte Técnico de de TIC a outros grupos solucionadores, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos



Observações	
--------------------	--

Ind6: Percentual de procedimentos incorretos realizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível) durante o atendimento dos chamados

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços prestados pela equipe do Suporte Técnico de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: máximo de 15% Fase 2: máximo de 12% Fase 3: máximo de 10%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados e relatos de inconformidade
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind 8 = TCI / TCA x 100 TCI = Total de chamados da amostra registrados de modo inconsistente, incompleto ou com erros de procedimento no sistema de gestão de chamados TCA = Total de chamados da amostra x 100
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 50% = 15 pontos Até 75% = 30 pontos Até 100% = 60 pontos
Observações	<ul style="list-style-type: none"> - Para o cálculo deste indicador relativo ao 2º nível, será considerada uma amostra mínima de 10% do total de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC, no mês. - As inconformidades a serem consideradas serão as decorrentes de procedimentos em desacordo com os processos de Gestão de Serviços de TIC, o manual de procedimentos de atendimento disponibilizados pelo TRT6 e as orientações procedimentais repassadas para a Contratada, formalmente, pela equipe gestora do contrato. - Os erros de encaminhamento de chamados a outros grupos solucionadores não serão considerados para este indicador, dado que já existe indicador específico para tratar do tema.

Ind7: Percentual de demandas de apoio à infraestrutura para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade e celeridade da execução das demandas técnicas de infraestrutura sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC



Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind 10 = $TDP / TD \times 100$ TDP = Total de demandas de infraestrutura sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC, resolvidas dentro do prazo, no mês. TD = Total de demandas de infraestrutura resolvidas pelo Suporte Técnico de TIC, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos Até 40% = 60 pontos
Observações	Neste indicador estão todas as demandas contidas no catálogo de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (conforme ANEXO X - Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2))

Ind8: Percentual de demandas de grande volume para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade e celeridade da execução das demandas de grande volume sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC
Meta a Cumprir	Fase 1: mínimo de 70% Fase 2: mínimo de 85% Fase 3: mínimo de 95%
Instrumento de medição	Sistema de gestão de chamados
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Ind 11 = $TDP / TD \times 100$ TDP = Total de demandas de grande volume sob responsabilidade da equipe de Suporte Técnico de TIC, resolvidas dentro do prazo, no mês. TD = Total de demandas de grande volume resolvidas pelo Suporte Técnico de TIC resolvidas, no mês.
Início de vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% = 15 pontos Até 20% = 30 pontos



	Até 40% = 60 pontos
Observações	Neste indicador estão todas as demandas contidas no catálogo de Demandas de Grande Volume executadas pelo Suporte Técnico de TIC (conforme ANEXO XI - Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2))

Sobre a contabilização dos tempos de atendimento:

Para os indicadores relacionados a tempos de atendimento da Central de Serviços (1º Nível) ou do Suporte Técnico de TIC (2º Nível), caso o chamado seja transferido para outro grupo solucionador e posteriormente retorne, o tempo contabilizado será o período total (somatório dos tempos).

Tempos de atendimento fora dos dias ou horários de expediente, bem como os tempos em que o chamado estiver em estado de pendência ou em agendamento, não serão contabilizados para o tempo de resolução.

Sobre as fases da implantação da solução, que afetam as metas dos indicadores:

As fases 1 a 3 correspondem ao período de implantação da solução, no qual o atingimento dos indicadores será cobrado de forma gradativa tendo em vista o período de adaptação da solução e aumento de maturidade. Segue abaixo a descrição das fases:

- a) Fase 1: compreende o primeiro mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.
- b) Fase 2: compreende o segundo mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços, após a implantação da solução. Ocorre durante a fase de Estabilização da Solução.
- c) Fase 3: compreende o período do terceiro mês a partir da emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços até o encerramento do contrato, correspondente à etapa de Operação Definitiva do serviço. Neste período já se considera em estágio normal de operação, no qual resta concluído o período de adaptação.

Caso o TRT6 venha a substituir a ferramenta de gestão de atendimentos, após a transição dos serviços para esta nova ferramenta, a aferição dos indicadores de desempenho será realizada conforme a fase 2, durante o período de 01 mês. Decorrido este prazo, considerar-se-á em estágio normal de operação, vigorando novamente a fase 3 de execução contratual.



ANEXO VII: Tabela de descumprimentos gerais e glosas

Quanto ao descumprimento dos indicadores de desempenho – Central de Serviços (1º Nível)					
Id	Evento	Graduação			Observação
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
1	Deixar de atender ao indicador "Ind1: Percentual de ligações com tempo de espera até 25 segundos"	15	30	60	Desconto na fatura
2	Deixar de atender ao indicador "Ind2: Percentual máximo de abandono de ligações"	15	30	60	Desconto na fatura
3	Deixar de atender ao indicador "Ind3: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pela Central de Serviços de TIC (1º nível) durante o atendimento telefônico"	15	30	60	Desconto na fatura
4	Deixar de atender ao indicador "Ind4: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), dentro do tempo estabelecido de 20 minutos"	15	30	60	Desconto na fatura
5	Deixar de atender ao indicador "Ind5: Percentual de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º nível), em relação ao total de chamados resolvidos no mês"	15	30	60	Desconto na fatura
6	Deixar de atender ao indicador "Ind6: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)"	15	30	60	Desconto na fatura
7	Deixar de atender ao indicador "Ind7: Percentual de chamados não elegíveis para a Central de Serviços de TIC (1º Nível), atribuídos para os grupos solucionadores, dentro do tempo estabelecido de 10 minutos."	15	30	60	Desconto na fatura
8	Deixar de atender ao indicador "Ind8: Percentual dos chamados registrados diretamente pelo usuário final, cujo primeiro atendimento ocorreu em até 5 minutos "	15	30	60	Desconto na fatura
9	Deixar de atender ao indicador "Ind9: Percentual de satisfação dos usuários com a Central de Serviços de TIC (1º Nível) no atendimento dos chamados"	15	30	60	Desconto na fatura
10	Deixar de atender ao indicador "Ind10: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pela Central de Serviços de TIC (1º Nível)"	15	30	60	Desconto na fatura
11	Deixar de atender ao indicador "Ind11: Percentual de chamados encaminhados de	15	30	60	Desconto na fatura



	forma incorreta pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível)“				
12	Deixar de atender ao indicador “Ind12: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento telefônico”	15	30	60	Desconto na fatura
13	Deixar de atender ao indicador “Ind13: Percentual de procedimentos incorretos realizados pela equipe da Central de Serviços de TIC (1º Nível) durante o atendimento dos chamados”	15	30	60	Desconto na fatura
14	Deixar de atender ao indicador “Ind14: Percentual de disponibilidade da infraestrutura de Links e Telefonia da empresa Contratada”	15	30	60	Desconto na fatura
15	Deixar de atender ao indicador “Ind 15: Percentual de satisfação com o atendimento prestado pelo chatbot”	15	30	60	Desconto na fatura
16	Deixar de atender ao indicar “Ind 16: Percentual de chamados elegíveis ao primeiro nível de atendimento, resolvidos pela Central de Serviços de TIC”	15	30	60	Desconto na fatura

Quanto ao descumprimento dos indicadores de desempenho – Suporte Técnico de TIC (2º Nível)

Id	Evento	Graduação			Observação
		Até 10%	Até 20%	Até 40%	
17	Deixar de atender ao indicador “Ind1: Percentual de resolução de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível), dentro do nível de serviço exigido”	15	30	60	Desconto na fatura
18	Deixar de atender ao indicador “Ind2: Percentual máximo de reabertura de chamados resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)“	15	30	60	Desconto na fatura
19	Deixar de atender ao indicador “Ind3: Percentual de satisfação dos usuários com o Suporte Técnico de TIC (2º Nível)“	15	30	60	Desconto na fatura
20	Deixar de atender ao indicador “Ind4: Índice de criação ou atualização de conhecimentos realizado pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)“	15	30	60	Desconto na fatura
21	Deixar de atender ao indicador “Ind5: Percentual de chamados encaminhados de forma incorreta pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível)“	15	30	60	Desconto na fatura



22	Deixar de atender ao indicador "Ind6: Percentual de procedimentos incorretos realizados pelo Suporte Técnico de TIC (2º Nível) durante o atendimento dos chamados"	15	30	60	Desconto na fatura
23	Deixar de atender ao indicador "Ind7: Percentual de demandas de apoio à infraestrutura para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado"	15	30	60	Desconto na fatura
24	Deixar de atender ao indicador "Ind8: Percentual de demandas de grande volume para a equipe de Suporte Técnico de TIC (2º Nível) resolvidas dentro do prazo acordado"	15	30	60	Desconto na fatura
Quanto aos descumprimentos gerais					
Id	Evento	Ocorrência			Pontuação para glosa
		1 a 5	6 a 10	Acima de 10	
25	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência e por dia.	50	60	70	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
26	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, por indicador/meta de nível de serviço manipulado.	60	70	80	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
27	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por serviço e por dia.	40	60	80	Desconto na fatura
28	Manter empregado sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	30	60	90	Desconto na fatura
29	Permitir a presença de empregado sem crachá e/ou sem uniforme, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado, por empregado e por dia.	10	20	30	Desconto na fatura
30	Deixar de atender ao disposto no art. 3º da Resolução nº 7 de 18/10/2005, com redação dada pelo art. 1º da Resolução nº 09 de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça.	60	60	90	Desconto na fatura
31	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratante, por serviço e por dia.	15	20	30	Desconto na fatura
32	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do TRT6 utilizados, por ocorrência e por dia.	20	30	40	Desconto na fatura



33	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução da Contratante, por ocorrência e por dia.	5	10	15	Desconto na fatura
34	Deixar de iniciar a execução dos serviços dentro do prazo previsto, por dia de atraso.	60	80	90	Desconto na fatura
35	Deixar de fornecer todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços a que se refere este instrumento, por ocorrência e por dia.	5	10	15	Desconto na fatura
36	Deixar de promover treinamento e atualização dos empregados que prestam serviços para o Tribunal, de acordo com as necessidades dos serviços e sempre que o gestor do contrato entender conveniente à adequada execução dos serviços prestados, inclusive no caso de atualização Tecnológica do Ambiente de TI do TRT6, por empregado.	5	10	15	Desconto na fatura
37	Deixar de substituir qualquer integrante da equipe que tenha apresentado comportamento inconveniente ou inadequado na execução dos serviços ou ainda, cujo desempenho não corresponda às suas qualificações curriculares, por empregado e por dia.	30	50	60	Desconto na fatura
38	Deixar de seguir procedimentos documentados e disponíveis para a Contratada, por ocorrência identificada.	30	60	90	Desconto na fatura
39	Prestar informações incompletas ou incorretas, verificadas após a confirmação dos registros.	10	20	30	Desconto na fatura
40	Desconexão da ligação antes do fim do atendimento, verificada após a confirmação dos registros	20	30	50	Desconto na fatura
41	Faltar com respeito ao usuário, verificada após confirmação dos registros gravados.	20	30	50	Desconto na fatura
42	Passar informações incorretas que danifiquem equipamentos ou software, verificada após a confirmação dos registros	20	30	50	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
43	Passar informações incorretas que causem ônus financeiro ou legal ao Tribunal, verificada após a confirmação dos registros	20	30	50	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
44	Violar um ou mais itens do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	30	60	90	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.



45	Entregar com atraso ou de forma incompleta ou inconsistente a documentação exigida no Termo de Referência.	5	10	15	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
46	Não manter registros gravados dos atendimentos prestados, seja na ferramenta de controle de chamados, seja nos registros telefônicos, seja de e-mails, seja de relatórios da Unidade de Resposta Audível - URA e do distribuidor automático de chamadas - DAC, desde que estes recursos estejam disponíveis.	20	30	40	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.
47	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência e do Contrato não previstos nesta tabela	20	30	40	A contagem de ocorrências deste item é acumulativa ao longo do contrato.



ANEXO VIII: Conteúdo do relatório mensal de desempenho

O relatório mensal deverá ser entregue ao TRT6 até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, padronizados conforme acordado entre as partes.

O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes, contendo no mínimo as seguintes informações:

a) Volume e Porcentagem de chamados registrados por:

- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- Forma de abertura de chamados;
- Tipo de chamado;
- Prioridade;
- Classificação (incluindo ranqueamento dos 10 serviços mais demandados);
- Localidade;
- Unidade Organizacional;
- Nível em que foi solucionado;
- Grupo solucionador;
- Técnico de atendimento;
- Causas de fechamento.

b) Dados de telefonia

- Quantidade e tempos médios de ligações recebidas, atendidas e abandonadas;
- Quantidade e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas e sem sucesso.
- Tempo médio de espera

c) Níveis de Serviço

- Relatórios que detalham o volume utilizado para cálculo e o valor dos Indicadores de Desempenho.
- Tempos médios de atendimento em 1º e 2º níveis, incluindo aqueles resolvidos pela área interna da Contratante.

d) Volume e Porcentagem de incidentes e requisições resolvidos pela Central de Serviços (primeiro nível), por:

- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- Forma de abertura de chamados;
- Tipo de chamado;
- Prioridade;
- Classificação;
- Localidade;
- Unidade Organizacional;
- Técnico de atendimento.

e) Volume e Porcentagem de incidentes e resolvidos pelo Suporte Técnico de TIC (segundo nível), por:

- Picos de atendimento por dia da semana ou por horário no dia;
- Forma de abertura de chamados;
- Tipo de chamado;
- Prioridade;



- Classificação (incluindo distinção de chamados de usuário, chamados de apoio à infra, chamados de grandes volumes e de suporte a eventos/sessões);
- Localidade;
- Unidade Organizacional;
- Técnico de atendimento.

f) Resultados da Curadoria do chatbot

g) Análise de tendências, análise estatística.

h) Fatos relevantes que aconteceram no mês.

i) Sugestões de melhorias para a operação dos serviços.



ANEXO IX: Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC - 2º Nível

Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TI			
Grupo	Localidade	Tempo de Atendimento	
		Atendimento Prioritário	Atendimento Padrão
1	Recife	1h	2h
	Jaboatão dos Guararapes	1h	2h
	Olinda	1h30	3h
	Paulista	1h30	3h
	São Lourenço da Mata	2h	12h
	Vitória de Santo Antão	2h30	12h
2	Goiana	3h	12h
	Timbaúba	3h30	12h
	Igarassu	2h30	12h
	Limoeiro	4h	12h
	Carpina	3h30	12h
	Nazaré da Mata	3h30	12h
	Ipojuca	2h30	12h
	Cabo de Santo Agostinho	2h	12h
	Ribeirão	3h30	12h
	Palmares	3h	12h
	Barreiros	3h30	12h
3	Caruaru	1h	2h
	Belo Jardim	2h	12h
	Pesqueira	3h	12h
	Garanhuns	3h	12h
	Serra Talhada	5h30	12h
	Petrolina	1h	2h
	Araripina	5h	12h
	Salgueiro	5h	12h



ANEXO X: Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível

Nome	Descrição
Instalação física de switch de rede	<p>Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC.</p> <p>Corresponde à substituição ou instalação de novos equipamentos switches, pela equipe do suporte técnico de segundo nível (N2).</p> <p>Todos os equipamentos a serem instalados devem ser previamente configurados pela equipe de infraestrutura.</p> <p>A equipe terceirizada deverá recolher os equipamentos necessários na reserva técnica da Infraestrutura, que fará, previamente, a movimentação no Sistema de Patrimônio para o Centro de Custo destino.</p> <p>Este serviço só poderá ser executado caso exista estrutura elétrica adequada e disponível.</p> <p>As atividades de instalar fisicamente o switch no rack e fazer as conexões corretas dos cabos devem ser feitas sob orientação da equipe de redes de computadores.</p> <p>Após instalação e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura.</p> <p>Os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico, após a validação da equipe de infraestrutura.</p>
Instalação física de equipamento servidor	<p>Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC.</p> <p>Corresponde à substituição ou instalação de novos equipamentos servidores, pela equipe do suporte técnico de segundo nível (N2).</p> <p>Todos os equipamentos a serem instalados devem ser previamente configurados pela equipe de infraestrutura.</p> <p>A equipe terceirizada deverá recolher os equipamentos necessários na reserva técnica da Infraestrutura, que fará, previamente, a movimentação no Sistema de Patrimônio para o Centro de Custo destino.</p> <p>Este serviço só poderá ser executado caso exista estrutura elétrica adequada e disponível.</p> <p>As atividades de instalar fisicamente o servidor no rack e fazer as conexões corretas dos cabos devem ser feitas sob orientação da equipe de datacenter.</p> <p>Após instalação e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura.</p> <p>Os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico, após a validação da equipe de infraestrutura.</p>



<p>Transporte de dados por meio de dispositivos de armazenamento externo</p>	<p>Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC.</p> <p>Corresponde à cópia de dados do servidor, a partir de dispositivos de armazenamento externo, pela equipe do suporte técnico de segundo nível (N2).</p> <p>Os dispositivos de armazenamento devem ser fornecidos pela equipe de infraestrutura, assim como todas as orientações sobre a execução do serviço.</p> <p>Após a execução e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura.</p> <p>Os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico, após a validação da equipe de infraestrutura.</p>
<p>Auxílio na resolução de chamados dos usuários, que necessitam de atuação da equipe de infraestrutura</p>	<p>Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC.</p> <p>Em algumas situações, a equipe de infraestrutura pode solicitar o apoio do suporte técnico para a resolução de chamados dos usuários. As principais ações são descritas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar de temperatura e/ou religação dos modulares; - Modificação de senha do setup dos equipamentos servidores; - Verificar conexões lógicas dos equipamentos de rede; - Auxiliar na verificação/status/localização de computadores com problemas de domínio e relações de confiança; - Apoio em soluções de digitalização para contas de e-mail ou pasta no Google Drive compartilhado; - Movimentação/instalação de HD's "hot swap" em servidores; - Apoio na verificação de execução das GPOs; - Apoio na instalação/desinstalação de antivírus; - Auxiliar na coleta, instalação e configuração de requisitos para conexão à VPN de órgãos externos (TST, CNJ, CSJT) dentro do ambiente do TRT6. <p>Após a execução e sinalização da equipe de suporte, os testes e validação devem ser feitos pela equipe de infraestrutura.</p> <p>Os chamados devem ser encerrados pela equipe de infraestrutura.</p>
<p>Recolhimento de equipamentos nas Unidades Funcionais da Justiça do Trabalho</p>	<p>Este serviço deve ser acionado pela equipe de infraestrutura, por meio de registro de chamados via ferramenta oficial de Gestão de Serviços de TIC.</p> <p>O suporte técnico fará recolhimento, apenas, de equipamentos que fazem parte do patrimônio do TRT6.</p> <p>Os equipamentos a serem recolhidos devem ser previamente movimentados, via Sistema de Patrimônio, para a nova Unidade Destino.</p> <p>Após o recolhimento e entrega no destino solicitado, os chamados devem ser encerrados pela equipe de suporte técnico.</p>



ANEXO XI: Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível

Id	Serviço	Descrição	Prazo de resolução
1	Aplicar imagem de 1 a 15 estações de trabalho	Este item abrange: <ul style="list-style-type: none"> • Mapear os dispositivos e os softwares necessários; • Retirar os equipamentos das caixas; • Aplicar imagem conforme modelo do equipamento; • Renomear, inserir no domínio, movimentar para OU (unidade organizacional) e aguardar replicação dos servidores (Tempo estimado de 1h); • Instalar agente da ferramenta de Gestão de Ativos, aguardar que seja realizado o inventário (tempo estimado 20 min); • Instalar agente do antivírus (tempo estimado de 20 min); • Colocar os equipamentos de volta em suas devidas caixas (caixa com o número do tombamento); 	24h
2	Aplicar imagem de 16 a 30 estações de trabalho	Este item abrange: <ul style="list-style-type: none"> • Mapear os dispositivos e os softwares necessários; • Retirar os equipamentos das caixas; • Aplicar imagem conforme modelo do equipamento; • Renomear, inserir no domínio, movimentar para OU (unidade organizacional) e aguardar replicação dos servidores (Tempo estimado de 1h); • Instalar agente da ferramenta de Gestão de Ativos, aguardar que seja realizado o inventário (tempo estimado 20 min); • Instalar agente do antivírus (tempo estimado de 20 min); • Colocar os equipamentos de volta em suas devidas caixas (caixa com o número do tombamento); 	48h
3	Instalação de 1 até 10 kits (01 desktop, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado) de estações de trabalho	Este item abrange: <ul style="list-style-type: none"> • Mapear os dispositivos e softwares necessários; • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos (se necessário); • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Efetuar as configurações adicionais no perfil do usuário (Navegador Firefox, Shodô, PJEOffice, SISCOONDJ, Google Drive, Zoom, Balcão Virtual e impressoras); 	16h



4	Instalação de 11 até 20 kits (01 desktop, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado) de estações de trabalho	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapear os dispositivos e softwares necessários; • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos (se necessário); • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Efetuar as configurações adicionais no perfil do usuário (Navegador Firefox, Shodô, PJEOffice, SISCOONDJ, Google Drive, Zoom, Balcão Virtual e impressoras); 	32h
5	Instalação de 1 a 5 impressoras/multifuncionais	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos; • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Configurar os equipamentos que utilizam as impressoras/multifuncionais; • Configurar digitalização para os usuários que a utilizarão; 	12h
6	Instalação de 6 a 10 impressoras/multifuncionais	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efetuar a remoção dos equipamentos antigos; • Efetuar a instalação física dos equipamentos; • Configurar os equipamentos que utilizam as impressoras/multifuncionais; • Configurar digitalização para os usuários que a utilizarão; 	24h
7	Instalação/ Configuração/ troca de 1 a 15 periféricos	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar/Configurar periféricos diversos como: scanner, webcam, ou qualquer periférico de TI utilizados pelos usuários do TRT6; • Trocar periféricos diversos como: mouse, teclado, monitor, webcam, scanner ou qualquer outro periférico utilizado pelos usuários do TRT6; 	8h
8	Instalação / Configuração/ troca de 16 a 30 periféricos	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar/Configurar periféricos diversos como: scanner, webcam, ou qualquer periférico de TI utilizados pelos usuários do TRT6; • Trocar periféricos diversos como: mouse, teclado, monitor, webcam, scanner ou qualquer outro periférico utilizado pelos usuários do TRT6; 	16h
9	Instalação / Configuração/troca de 31 a 50 periféricos	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar/Configurar periféricos diversos como: scanner, webcam, ou qualquer periférico de TI utilizados pelos usuários do TRT6; • Trocar periféricos diversos como: mouse, teclado, monitor, webcam, scanner ou qualquer outro periférico utilizado pelos usuários do TRT6; 	32h



10	Instalação / Configuração dos equipamentos de videoconferência das salas de audiências.	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar/ configurar software de captura, tratamento e mixagem de áudio; • Configurar câmera de videoconferência; • Instalar/configurar 04 microfones de mesa; • Instalar/ configurar 02 webcams; • Simulação de audiência para homologação; 	4h
11	Desalocar/ Formatar HDs e SSDs de 1 a 15 equipamentos	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apagar todos os dados existentes no disco sem a possibilidade de recuperação; • Excluir hostname do Active Directory; • Excluir hostname do portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Excluir hostname da Console do Antivírus; 	12h
12	Desalocar/ Formatar HDs e SSDs de 16 a 30 equipamentos	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apagar todos os dados existentes no disco sem a possibilidade de recuperação; • Excluir hostname do Active Directory; • Excluir hostname do portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Excluir hostname da Console do Antivírus; 	24h
13	Remanejar de 1 a 15 conjuntos de estações de trabalho (01 cpu, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado)	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desmontar, transportar e montar conjunto de estações de trabalho e periféricos; <p>Obs: Não se aplica a impressoras e scanners. Os mesmos deverão ser abertos à parte.</p>	12h
14	Remanejar de 16 a 30 conjuntos de estações de trabalho (01 cpu, 02 monitores, 01 mouse e 01 teclado)	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desmontar, transportar e montar conjunto de estações de trabalho e periféricos; <p>Obs: Não se aplica a impressoras e scanners. Os mesmos deverão ser abertos à parte.</p>	24h
15	Levantamento técnico de 1 a 50 itens de configurações	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta no Active Directory; • Consulta no portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Verificação de tarefas/scripts em máquinas locais; • Acesso local (se necessário); • Acesso Remoto/Presencial para verificação de itens instalados, scripts executados e GPOs aplicadas; 	36h



16	Levantamento técnico de 51 a 100 itens de configurações	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta no Active Directory; • Consulta no portal da ferramenta de Gestão de Ativos; • Verificação de tarefas/scripts em máquinas locais; • Acesso local (se necessário); • Acesso Remoto/Presencial para verificação de itens instalados, scripts executados e GPOs aplicadas; 	72h
17	Preparar imagem de Sistema Operacional	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalar o Sistema Operacional; • Instalar os drivers do equipamento; • Instalar os softwares conforme padronização para cada setor; • Testar os sistemas corporativos; • Aplicar as configurações adicionais; • Gerar imagem para cada setor (se necessário); 	24h
18	Atualizar imagem de Sistema Operacional	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar imagem atual; • Atualizar o Sistema Operacional, os drivers e softwares do equipamento; 	20h
19	Acompanhar/ Atestar recebimento de material	<p>Este item abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar servidor competente para atestar o recebimento de material; <p>Obs: O atestado de recebimento deverá ser gerado/emitido pelo servidor do quadro trt6.</p>	4h ou mais a depender da quantidade.



Anexo XII: Catálogo de Serviços de TIC do TRT6

O catálogo de serviços de TIC do TRT6 pode ser acessado pelo seguinte link:
[CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC - TRT6](#)

Através da navegação no painel de Power BI disponível no link é possível ver cada um dos serviços do Catálogo de TIC, os detalhes das suas ofertas e os tempos de atendimento definidos para cada uma delas.

JUSTIÇA DO TRABALHO
TRT da 6ª Região (TRT6)

Catálogo de Serviços de TI do Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região

O Catálogo de Serviços de TI é um conjunto organizado de todos os os serviços de TI ativos que são oferecidos aos usuários do TRT da 6ª Região, internos e externos.

Para pesquisar o(s) serviço(s) desejado, utilize os filtros abaixo (podendo utilizar mais de um filtro combinado): Lista de Serviços ou Produtos. Depois, clique no botão "Resultados da busca".

Lista de Serviços

- Selecionar tudo
- Access Directory (AD)
- AJ-JT - Sistema de Assistência Judiciária da Justiça do Trabalho
- Alerta de processos com sentença em atraso
- Ambiente Citrix
- Ata de Correção Automatizada
- AtoM - Plataforma Digital do Memorial do TRT6
- AUD4 - Sistema de Audiências da Justiça do Trabalho
- Audiência Digital
- Autoatendimento do SIGEP-JT

PRODUTOS: SELECIONAR UM OU TODOS

Selecionar tudo	Serviços de Acesso	Serviços de Sistemas de Apoio	Suporte à Telecomunicação
Comunicação e Mensageria	Serviços de Intranet e Portal externo TR...	Sistemas Judiciais Eletrônicos	
Consulta Administrativa	Serviços de Rede e Internet	Sistemas Judiciais Físicos	
Consulta Judicial	Serviços de Sistemas Administrativos	Suporte à Microinformática	

VER DETALHES DO(S) SERVIÇO(S)

Informações Adicionais:

- Informações sobre Acordo de Nível de Serviço
- Link para abrir chamado de TI



ANEXO XIII - Fases de implantação da solução de primeiro e de segundo nível de atendimento

1. Reunião inicial (*kick off*) – reunião inicial:

- 1.1. Etapa que deve acontecer após assinatura do contrato, para apresentação do preposto da Contratada, termos iniciais para execução, levantamento geral de ações, bem como outros assuntos importantes para a execução contratual.
- 1.2. Prazo para conclusão: Em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

2. Projeto de Implantação do Serviço:

- 2.1. O Projeto de Implantação do Serviço será elaborado pela Contratada e validado pelo Contratante.
- 2.2. O projeto deverá definir todas as etapas, papéis e prazos envolvidos na implantação do serviço.
- 2.3. Para elaboração do Projeto de Implantação do Serviço, e também para dimensionamento das equipes para a operação do serviço, a Contratada deve observar os documentos anexos ao Estudo Técnico Preliminar listados abaixo:
 - 2.3.1. Anexo I: Quantitativo de usuários internos por localidade
 - 2.3.2. Anexo II: Histórico de Chamados
 - 2.3.3. Anexo III: Histórico de Chamadas
 - 2.3.4. Anexo IV: Ambiente Tecnológico de Microinformática do TRT6 (equipamentos e softwares)
 - 2.3.5. Anexo V: Unidades Organizacionais do TRT6, locais previstos para alocação de técnicos do Suporte Técnico de TIC (N2) e reservas técnicas
 - 2.3.6. Anexo VI: Indicadores de Desempenho da Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC (N2)
 - 2.3.7. Anexo VII: Tabela de descumprimentos gerais e glosas referentes à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
 - 2.3.8. Anexo VIII: Conteúdo do relatório mensal de desempenho referente à Central de Serviços de TIC (N1) e ao Suporte Técnico de TIC (N2)
 - 2.3.9. Anexo IX: Níveis Mínimos de Serviço para Chamados de Suporte Técnico de TIC (N2)
 - 2.3.10. Anexo X: Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2)
 - 2.3.11. Anexo XI: Detalhamento de Serviços de Grandes Volumes executados pelo Suporte Técnico de TIC (N2)
 - 2.3.12. Anexo XII: Catálogo de Serviços de TIC do TRT6
- 2.4. Prazo para conclusão: Em até 05 (cinco) dias úteis após a reunião inicial (*kick-off*).

3. Implantação básica do serviço:



- 3.1. Etapa composta pelas seguintes atividades principais:
 - 3.1.1. Levantamento das informações do ambiente atual em relação aos processos, atividades, procedimentos e instrução de trabalho;
 - 3.1.2. Análise das informações levantadas; proposição de melhorias ou especificações complementares nos processos, procedimentos, documentações, bem como em outros artefatos necessários para a implantação do serviço, quando couber;
 - 3.1.3. Estruturação da equipe da Central de Serviços e Suporte Técnico de TIC contratados;
 - 3.1.4. Implantação da infraestrutura necessária para execução do serviço;
 - 3.1.4.1. A ferramenta de chabot terá um prazo maior para disponibilização. O prazo final acontece junto com o encerramento da fase de estabilização da solução.
 - 3.1.5. Treinamento das equipes;
 - 3.1.6. Apresentação do Projeto do Ambiente de Alta Disponibilidade e do Plano de Contingência para aprovação pela equipe do TRT6.
 - 3.1.7. Na conclusão desta fase a Contratante emitirá o Termo de Liberação de Início dos Serviços, sendo este o marco para o início da prestação dos serviços.
- 3.2. O prazo para conclusão: O prazo para conclusão: de 45 até 60 dias após a assinatura do contrato..

4. Estabilização da solução:

- 4.1. Etapa responsável pelo monitoramento do serviço por meio de relatórios gerenciais, a partir do qual poderão ser implementados ajustes para melhoria da operação do serviço contratado. Nesta etapa, os níveis de serviço são exigidos gradativamente.
- 4.2. Os relatórios gerenciais têm por objetivo relatar a qualidade do serviço, sendo emitidos mensalmente. Poderá tratar não somente da aferição dos níveis mínimos de serviço, como também da frequência de incidentes, análise de tendências, análises estatísticas, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O formato e o conteúdo detalhado do relatório serão definidos pelas partes.
- 4.3. Até o fim desta etapa, a Contratada deverá entregar o Plano de Transferência de Conhecimento, ocasião de futura Transição Contratual, que estabelecerá as formas de transferência de conhecimento aos técnicos da Contratante e da nova Contratada.
- 4.4. O prazo para conclusão: 60 (sessenta) dias após a implantação básica.

5. Operação definitiva:

- 5.1. Etapa responsável pela operação definitiva, na qual todos os níveis de serviço estarão obrigatoriamente vigentes.
- 5.2. Esta etapa inicia imediatamente após o fim da etapa de Estabilização da Solução.



5.3. Caso haja a implantação de nova ferramenta de gestão de chamados, terá início novamente a fase de Estabilização da Solução para adaptação à nova ferramenta, na qual os níveis de serviço serão exigidos gradativamente, conforme detalhado na referida seção.

6. Resumo das fases para disponibilização da solução e critérios de aceitação:

Id	Fase	Prazo para início	Critério de Aceitação
1	Reunião inicial – kick off	Até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Ata da reunião aprovada pelo Contratante
2	Projeto de Implantação do Serviço	Até 05 (cinco) dias úteis após a reunião inicial (kick-off)	<ul style="list-style-type: none"> • Projeto de Implantação do Serviço aprovado pelo Contratante
3	Implantação básica do serviço	De 45 até 60 dias após a assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> • Documento com proposição de melhorias em processos e procedimentos, emitido pela Contratada; • Infraestrutura necessária para execução do serviço implantada; • Equipes treinadas na operação do serviço; • Termo de Liberação de Início dos Serviços emitido pelo Contratante.
4	Estabilização da solução	60 (sessenta) dias após a implantação básica	<ul style="list-style-type: none"> • Operação completa do serviço em execução; • Relatórios mensais de desempenho; • Plano de Transferência de Conhecimento. • Ferramenta de chatbot configurada e disponível para uso.
5	Operação definitiva	A partir do encerramento da fase de Estabilização da Solução	<ul style="list-style-type: none"> • Execução dos serviços com indicadores de desempenho exigidos em suas metas definitivas; • Relatórios mensais de desempenho.



ANEXO XIV - Especificação técnica da infraestrutura utilizada na Central de Serviços de TIC (N1)

1. DAS FERRAMENTAS DE TELEFONIA E GRAVAÇÃO DE CHAMADAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL)

1.1. A Contratada deverá utilizar, operar e gerenciar o número de discagem gratuita utilizado no contrato atual do TRT6 (0800 2000 201), para atendimento na Central de Serviços, sendo responsável por providenciar o processo de mudança de titularidade (portabilidade).

1.2. O número 0800 deverá permitir receber ligações provenientes de telefone fixo de qualquer Estado do Brasil e de telefones celulares.

1.3. A Contratada deverá manter os registros das gravações de todas as chamadas telefônicas recebidas e realizadas pela Central de Serviços de TIC.

1.4. A Contratada deverá manter a rastreabilidade da chamada telefônica com o registro do chamado na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC.

1.5. As informações sobre as chamadas telefônicas da Central de Serviços de TIC serão extraídas pela Contratada, da base de dados de sua ferramenta de telefonia.

1.6. O ambiente da empresa Contratada deverá dispor de infraestrutura de telefonia adequada à prestação do serviço, dispondo no mínimo dos itens listados abaixo:

1.6.1. Software de gestão de atendimento que utilize tecnologia CTI (Computer Telephony Integration).

1.6.2. Sistema de telefonia com recursos de PABX.

1.6.3. DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

1.6.4. Sistema eletrônico de gravação e os encargos.

1.6.5. Serviços e aparatos básicos ao atendimento das condições técnicas e operacionais desse tipo de recurso telefônico.

1.7. São requisitos técnicos do sistema de telefonia:

1.7.1. Permitir o tratamento das gravações institucionais (atendimento inicial, fila de espera, etc) e dos diálogos entre atendentes e usuários, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las, sempre que solicitado, ao Contratante;

1.7.2. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;

1.7.3. Possuir a facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz;



1.7.4. Possibilitar a intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera. Ocorrendo qualquer necessidade de interação da supervisão em algum conflito entre o usuário e o suporte na linha, o supervisor intervirá para direcionar da melhor forma.

1.7.5. Permitir transferência para atendimento humano, quando a URA estiver sendo usada, sem necessidade de digitar qualquer opção do menu eletrônico ou quando digitar erroneamente a opção do menu por três vezes seguidas;

1.7.6. Permitir transferência para atendimento humano em qualquer árvore do menu;

1.7.7. Permitir a programação de prioridades (skills), para roteamento com base nessa programação;

1.7.8. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, tempo médio de duração das chamadas, tempo médio de espera, quantidade de chamadas em fila de espera, número de ligações no período, desempenho de agentes, grupos e outras consideradas pertinentes;

1.7.9. Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações internas e externas;

1.7.10. Permitir a transferência de um atendimento humano para a URA para a realização de pesquisas eletrônicas, liberando imediatamente o operador/atendente;

1.7.11. Permitir que os supervisores possam visualizar seu grupo de operadores/atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line. Essa funcionalidade deve estar disponível também para os servidores do Tribunal responsáveis pelo acompanhamento do contrato;

1.7.12. Possuir possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, chat com os operadores, filtro para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do supervisor.

1.7.13. Permitir a identificação de quem encerrou a chamada, se foi o usuário ou o atendente da Central.

2. DOS LINKS DE COMUNICAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL)

2.1. A Contratada deverá instalar links de comunicação de dados com o TRT6.

2.1.1. A Contratada deverá apresentar, na reunião inicial da contratação, um projeto para o estabelecimento dos links, para ser avaliado pela equipe técnica do TRT6.



2.1.2. Os links deverão ter capacidade para suportar todos os serviços necessários, incluindo o acesso da Contratada à ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, que será disponibilizado pelo Contratante, bem como o acesso remoto às estações de trabalho dos usuários de TIC.

2.2. São requisitos dos links de comunicação:

2.2.1. Os links de comunicação a serem providos pela Contratada deverão possuir redundância por meio de dois meios físicos distintos.

2.2.2. Apenas um link deverá ser utilizado para tráfego de dados, sendo que o outro meio físico será utilizado apenas em caso de falha do primeiro.

2.2.3. A contratada deve fornecer meios para que os links de comunicação sejam monitorados pela equipe técnica do TRT6;

2.2.4. A disponibilidade mínima dos links é de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento);



ANEXO XV - Especificação técnica do Serviço de Automatização para o Atendimento de Chamados da Central de Serviços de TIC (N1)

1. DA AUTOMATIZAÇÃO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS (1º NÍVEL) VIA CHATBOT

1.1. A Central de Serviços de TIC deverá oferecer aos usuários do TRT6 a ferramenta para Automatização do Atendimento de Chamados, em que os próprios usuários deverão ser capazes de realizar procedimentos automatizados para abertura, acompanhamento e resolução do seu chamado, bem como consultas para esclarecimentos de dúvidas sobre os principais sistemas e serviços do tribunal.

1.2. A Contratada deverá prover a Automatização para o Atendimento de Chamados via *Chatbot* (robô de conversação).

1.3. O chatbot deverá promover ações para automatização de parte dos atendimentos de chamados aos serviços de TIC, por meio do uso de técnicas de Inteligência Artificial, ferramenta RPA (do inglês *Robotic Process Automation*) e da integração com ferramentas utilizadas pelo Contratante para suporte aos seus usuários.

1.4. Todos os custos para os serviços de Inteligência Artificial (serviços na internet, licenças de software, hardware), quando houver, e da ferramenta de RPA serão de responsabilidade da Contratada.

1.5. A manutenção dos fluxos de atendimento na ferramenta de chatbot, bem como a implementação de novos fluxos, deverão ser efetuadas sem custo adicional ao Contratante.

1.6. A Contratada deve manter o serviço de Curadoria para aperfeiçoamento do atendimento via *chatbot*.

1.7. A Contratada deve disponibilizar relatórios ou painéis para avaliação de nível de acerto nas conversações e aferição dos indicadores de desempenho relativos ao chatbot.

1.8. O chatbot deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

1.8.1. Integração de chatbot com a ferramenta de mensagens instantâneas utilizada no TRT6.

1.8.2. Caso haja alteração desta ferramenta, o chatbot deve realizar a integração com a nova ferramenta adotada no tribunal.

1.8.3. A solução de chatbot deve ser completamente integrada ao sistema de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6.

1.8.4. O chatbot deve poder apresentar possibilidades de atendimento tanto por meio de estrutura de menus, quanto por interpretação de linguagem natural de diálogos realizados com o usuário.

1.8.5. Disponibilização de um banco de serviço de Inteligência Artificial com modelos prontos para utilização e editáveis;



1.8.6. Deverá ser baseado em Inteligência Artificial e Machine Learning, para aperfeiçoamento contínuo sem intervenção humana;

1.8.7. Todas as tarefas de cadastro, importação e carga das informações do TRT6 para o chatbot ficará a cargo da Contratada;

1.8.8. A ferramenta deverá permitir um modelo de colaboração que permite que pessoas, processos, ferramentas e bots (robôs de chats), troquem informações, iniciem atividades e automatizem tarefas manuais de forma simples e rápida;

1.8.9. Deve permitir que o usuário possa, a qualquer momento, optar por encerrar o atendimento com o chatbot e ser redirecionado para um técnico da Central de Serviços de IC, por meio da própria interface do chatbot. Para esses casos, deve ser exibida ao usuário a sua posição na fila de espera para receber o atendimento do técnico da Central.

1.9. A Automatização para o Atendimento de Chamados deve compreender, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

1.9.1. Atendimento de chamados de forma automatizada;

1.9.2. Registro de chamados de forma automatizada, segundo catálogo de serviços de TIC;

1.9.3. Realização de ações relativas a chamados já existentes;

1.9.4. Consulta a conhecimentos sobre sistemas e serviços utilizados no tribunal;

1.9.5. Consulta de satisfação do usuário após a realização de interação com o chatbot.

1.9.6. Consulta de efetividade da interação com o chatbot.

1.10. Quanto à funcionalidade de "Atendimento de chamados de forma automatizada":

1.10.1. Consiste na abertura do chamado, compreendendo o diálogo para compreensão do chamado, na obtenção dos dados básicos para o cadastro do chamado e na resolução do chamado, sem intervenção humana.

1.10.2. Este serviço terá alguns casos de uso iniciais a serem implementados e configurados pela Contratada, como demais casos a serem planejados em comum acordo com as equipes técnicas do TRT6, sendo atendidos por iniciativa da Contratada ou por sugestão do Contratante.

1.10.3. A seguir serão apresentados os casos de uso iniciais e que deverão ser implementados pela Contratada, com aplicação da inteligência artificial e configuração do assistente virtual cognitivo:

1.10.3.1. Criação, alteração e exclusão de conta de rede;

1.10.3.2. Reset de senha da conta de rede;

1.10.3.3. Alteração de senha da conta de rede;

1.10.3.4. Desbloqueio de conta de usuário de rede.

1.10.4. Todos os atendimentos abertos com sucesso pelo chatbot deverão ser cadastrados na ferramenta de gestão de chamados do Contratante e o número do chamado deverá ser repassado ao usuário.



- 1.10.5. Os atendimentos que não forem resolvidos pelo chatbot deverão ser redirecionados para um técnico da Central de Serviços de TIC para o atendimento convencional;
- 1.10.6. Em caso de sucesso no atendimento automatizado, o chamado deverá ser finalizado sem intervenção humana.
- 1.11. Quanto à funcionalidade de "Registro de chamados de forma automatizada, segundo catálogo de serviços de TIC":
- 1.11.1. Consiste na automatização apenas do início do atendimento do chamado, compreendendo o diálogo para compreensão do chamado, a obtenção dos dados básicos para o cadastro do chamado, o cadastro do chamado e seu escalonamento segundo o catálogo de Serviços de TIC.
- 1.11.2. Os atendimentos em que for possível obter os dados mínimos necessários para a abertura de um chamado deverão resultar no cadastro dos chamados no sistema de gestão de chamados do Contratante e o número do chamado aberto deverá ser repassado ao usuário.
- 1.12. Quanto à funcionalidade de "Realização de ações relativas a chamados já existentes":
- 1.12.1. Consiste na compreensão do diálogo para entender o objetivo do usuário quanto ao chamado já existente, a obtenção dos dados básicos para o consulta do chamado, e na realização da ação solicitada, sem intervenção humana.
- 1.12.2. Por meio do chatbot o usuário poderá realizar, no mínimo, as seguintes ações:
- 1.12.2.1. Consulta de andamento (histórico) do chamado;
 - 1.12.2.2. Solicitação de urgência;
 - 1.12.2.3. Solicitação de cancelamento do chamado;
 - 1.12.2.4. Adição de informações e arquivos no chamado;
 - 1.12.2.5. Registro de resposta à pesquisa de satisfação do chamado;
- 1.13. Quanto à funcionalidade de "Consulta a conhecimentos sobre sistemas e serviços utilizados no tribunal":
- 1.13.1. Consiste na disponibilização de FAQs sobre informações de sistemas e serviços utilizados no tribunal, bem como na interpretação de dúvidas realizadas pelos usuários, seguida pela consulta na base de conhecimentos disponível para o chatbot e disponibilização de informação para o usuário.
- 1.13.2. Caso o usuário informe que sua dúvida não foi atendida, deve ser disponibilizada a ele a possibilidade de abertura de chamado sobre a dúvida em questão. Nas situações em que o usuário desejar realizar a abertura de chamado, isso deve ser feito através do chatbot, sem a necessidade de intervenção humana.
- 1.14. Quanto à funcionalidade de "Consulta de satisfação do usuário após a realização de interação com o chatbot":



- 1.14.1. Após cada interação com o chatbot, deve ser possível que o usuário registre a sua satisfação com o atendimento realizado através da ferramenta.
- 1.15. Quanto à funcionalidade de "Consulta de efetividade da interação com o chatbot":
- 1.15.1. Após cada interação com o chatbot, deve ser possível que o usuário registre se a sua solicitação foi atendida, ou seja, se a interação com a ferramenta cumpriu o objetivo desejado (abrir chamado, consultar informação, etc).
- 1.16. Quanto ao serviço de Curadoria para aperfeiçoamento do atendimento via chatbot:
- 1.16.1. Os curadores devem constantemente identificar nos diálogos as solicitações mais recorrentes e que ainda não fazem parte do escopo do bot. Desta forma, podem sugerir a Contratante a criação de novas intenções que possam se integrar e ampliar a base de conhecimento do chatbot;
- 1.16.2. Esse processo de Curadoria visa à manutenção e evolução da qualidade de atendimento do chatbot. Durante o processo de curadoria, os curadores também deverão examinar os textos do chatbot para verificar se as informações fornecidas são apresentadas de forma completa e solucionam a demanda do cliente;
- 1.16.3. A curadoria de atendimento deverá ser realizada essencialmente através da observação dos diálogos entre os robôs e os usuários. Deverá ser analisada a comunicação real e as particularidades de cada interação. Sendo assim o curador deverá preparar o bot para novas compreensões. A análise também deverá envolver as informações disponibilizadas pelo bot, para garantir que estão atendendo às solicitações dos clientes com eficácia;
- 1.16.4. A curadoria, configuração e manutenção do serviço poderá ser prestado por técnicos especializados de forma remota ao ambiente do Contratante, por meio de reuniões por videoconferência, conversas via chat, ligações telefônicas e acesso remoto ao ambiente de TI do Contratante.
- 1.16.5. Nos três primeiros meses após a assinatura do contrato deverão ser realizadas as atividades de: operação assistida nas dependências do Contratante, visando a adequação de sua base de conhecimento, treinamento da ferramenta de Inteligência Artificial, além do desenho e implementação das automações provenientes de integração entre as ferramentas de suporte do Contratante e a ferramenta de RPA fornecida pela Contratada.
- 1.16.6. O serviço deverá fazer a curadoria da Base de Conhecimento que dará suporte ao funcionamento da inteligência artificial, adaptando e evoluindo os assuntos treinados para que sejam úteis aos usuários e atendentes.
- 1.17. Quanto à disponibilização de relatórios ou painéis para avaliação de nível de acerto nas conversações e aferição dos indicadores de desempenho relativos ao chatbot:
- 1.17.1. A Contratada deverá disponibilizar relatórios ou painéis para aferir o nível de acertos nas conversações do chatbot. Os dados serão gerados a partir do cruzamento do que o motor cognitivo reconheceu e a curadoria feita por um Avaliador, que marca se o que foi reconhecido está de fato correto ou não.



- 1.17.1.1. O relatório ou painel deverá indicar, em um dado período, o "ranking" das intenções que estão sendo mais acessadas, exibindo as mensagens e a performance (F1 Score) do motor cognitivo em relação a cada uma das intenções.
- 1.17.1.2. Deverá ser exibido, por intenção, as seguintes informações:
 - 1.17.1.2.1. Volume de Mensagens: Quantidade de mensagens que o assistente reconheceu a intenção.
 - 1.17.1.2.2. Mensagens Curadas: Quantidade de mensagens que foram curadas por um Avaliador.
 - 1.17.1.2.3. % Curadas: Porcentagem de mensagens que foram curadas.
- 1.17.1.3. O relatório ou painel poderá variar em nomenclatura e formato conforme as ferramentas utilizadas pela Contratada, no entanto, deverão trazer as informações exigidas no item anterior.
- 1.17.2. A Contratada deverá disponibilizar relatórios ou painéis para que o Contratante possa aferir informações tais como:
 - 1.17.2.1. Nível de satisfação dos usuários com o chatbot;
 - 1.17.2.2. Nível de efetividade da interação dos usuários com o chatbot.
- 1.18. Durante a vigência do contrato, o Contratante poderá solicitar à Contratada a implementação de novas automações de resolução de chamados por meio do chatbot.
- 1.19. A equipe técnica da Contratada deverá ter acesso ao ambiente tecnológico do Contratante, necessário para a automação dos chamados.



ANEXO XVI - Responsabilidades e Qualificação Técnica dos profissionais relativos à Central de Serviços de TIC (N1) e do Suporte Técnico de TIC - (N2)

1. DOS PROFISSIONAIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1.1. Todos os funcionários da Contratada deverão atender aos requisitos de qualificação exigidos para as funções que exercem no contrato e não podem exercer mais de um papel no contrato, de forma simultânea.

1.2. Os conhecimentos exigidos devem ser comprovados por meio de diplomas, certificados, currículos, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados, os quais serão analisados pela equipe de gestão e fiscalização do contrato.

1.3. Para todos os perfis profissionais são desejáveis as seguintes características e habilidades:

- 1.3.1. Técnicas de resolução de problemas;
- 1.3.2. Prática de auto estudo e pesquisa;
- 1.3.3. Trabalho em equipe;
- 1.3.4. Foco em resultados;
- 1.3.5. Comprometimento (prazos e qualidade);
- 1.3.6. Comportamento ético;
- 1.3.7. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper;
- 1.3.8. Usar de Linguagem adequada;
- 1.3.9. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
- 1.3.10. Presteza e cordialidade, tratando os usuários seguindo as melhores práticas de atendimento;
- 1.3.11. Atenção às regras e procedimentos estabelecidos para a execução do serviço;
- 1.3.12. Administrar conflitos.

1.4. Em relação ao Supervisor/Líder Técnico da Central de Serviços de TIC:

- 1.4.1. Responsabilidades:
 - 1.4.1.1. Avaliar, monitorar e liderar a equipe de técnicos de atendimento, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
 - 1.4.1.2. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao TRT6 qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
 - 1.4.1.3. Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;
 - 1.4.1.4. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos e requisitos contratualmente estabelecidos;
 - 1.4.1.5. Analisar os incidentes registrados, monitorar seu andamento e perceber recorrências, associando-as a problemas nos serviços de TI;



- 1.4.1.6. Publicar no sistema de gestão de chamados e informar imediatamente às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação e aos demais interessados a ocorrência de incidentes críticos;
- 1.4.1.7. Agrupar incidentes registrados que sejam relacionados entre si;
- 1.4.1.8. Acompanhar junto às unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação o prazo para resolução de incidentes e requisições;
- 1.4.1.9. Registrar, classificar e encaminhar problemas encontrados nos serviços de TI disponibilizados aos usuários, conforme processo de gestão de problemas definido pelo TRT6;
- 1.4.1.10. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do TRT6, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- 1.4.1.11. Elaborar mensagens de aviso e de comunicação aos usuários e confeccionar manuais de procedimentos;
- 1.4.1.12. Propor ao TRT6 mudanças nas rotinas e procedimentos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos;
- 1.4.1.13. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte, atentando para a demanda de atendimentos necessários, ao horário de funcionamento da Central e à carga horária definida para cada atendente;
- 1.4.1.14. Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- 1.4.1.15. Realizar, para sua equipe, eventos de treinamento para atualização de procedimentos necessários à execução das atividades que competem à Central de Serviços de TIC;
- 1.4.1.16. Coordenar a manutenção da base de conhecimentos utilizada para atendimentos a serem realizados por sua equipe, de forma que esta base permaneça sempre atualizada e o mais completa possível na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante;
- 1.4.1.17. Entrar em contato com o usuário para resolver eventuais situações de conflitos envolvendo técnicos da Central de Serviços e os usuários durante o atendimento; ou quando solicitado pela equipe de gestão e fiscalização do contrato, por situações em que esta equipe considere pertinente o contato;
- 1.4.1.18. Reportar à equipe de gestão e fiscalização do contrato situações no atendimento que possam ter indícios de comportamentos inadequados (ex: assédio moral), seja por parte do usuário, quanto por parte do Atendente de Suporte 1º Nível.



1.4.2. Conhecimentos exigidos:

- 1.4.2.1. Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em TI, com carga horária mínima de 360 horas;
- 1.4.2.2. Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos na função de supervisor técnico em Central de Serviços, em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc.
- 1.4.2.3. Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;
- 1.4.2.4. Certificação ITIL 4 Foundation;
- 1.4.2.5. Certificação HDI: Support Center Team Lead (SCTL) ou Support Center Manager (SCM).

1.5. Em relação ao Atendente de Suporte 1º Nível:

1.5.1. Responsabilidades:

- 1.5.1.1. Fazer o primeiro atendimento (triagem, coleta de informações necessárias, classificação do chamado);
- 1.5.1.2. Entender, registrar, solucionar e/ou direcionar a solicitação do usuário, de acordo com os processos definidos.
- 1.5.1.3. Elaborar/ajustar manuais de procedimentos aplicáveis ao atendimento em 1º nível, na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante.
- 1.5.1.4. Resolver os chamados elegíveis e aqueles para os quais já exista manual de procedimentos estabelecido, cuja resolução possa ser efetuada dentro do tempo de atendimento estabelecido para o primeiro nível.
- 1.5.1.5. Prestar informações sobre o atendimento dos chamados aos usuários, sempre que solicitado.
- 1.5.1.6. Agrupar incidentes registrados que sejam relacionados entre si;
- 1.5.1.7. Realizar o encaminhamento dos chamados não elegíveis para os grupos solucionadores corretos;
- 1.5.1.8. Solicitar urgência nos chamados;



- 1.5.1.9. Identificar os incidentes graves.
- 1.5.2. Conhecimentos exigidos:
 - 1.5.2.1. Possuir no mínimo ensino médio completo, comprovado pelo respectivo diploma;
 - 1.5.2.2. Experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de atendimento em Central de Serviços de TIC, em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc;
 - 1.5.2.3. Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;
 - 1.5.2.4. Certificado de conclusão de curso de ITIL 4, com carga horária mínima de 16 horas;
 - 1.5.2.5. Certificado de conclusão do curso "Customer Service Representative" (CSR - HDI Brasil).

1.6. Em relação ao Supervisor Técnico – 2º Nível:

- 1.6.1. Responsabilidades:
 - 1.6.1.1. Coordenar, orientar e supervisionar toda a equipe de Suporte Técnico de TIC alocada pela Contratada para a realização dos serviços de suporte;
 - 1.6.1.2. Coordenar a distribuição dos chamados técnicos, identificando-os quando da sua urgência, a fim de atender os níveis de serviços estabelecidos;
 - 1.6.1.3. Acompanhar e avaliar os resultados das atividades sob sua gestão, informando ao gestor ou fiscal técnico do contrato qualquer irregularidade que venha a prejudicar o bom andamento dos serviços contratados;
 - 1.6.1.4. Participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, prestando as informações que lhe forem solicitadas, bem como apresentando sugestões a fim de melhorar o nível global dos serviços contratados;
 - 1.6.1.5. Controlar a qualidade dos serviços prestados, a fim de garantir os prazos e requisitos contratualmente estabelecidos;
 - 1.6.1.6. Propor ao TRT6 mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos visando o aperfeiçoamento e melhoria dos processos.



- 1.6.1.7. Auxiliar na identificação e tratamento de Problemas que afetam o ambiente do TRT6.
- 1.6.1.8. Realizar, para sua equipe, eventos de treinamento para atualização de procedimentos necessários à execução das atividades que competem ao Suporte Técnico de TIC.
- 1.6.1.9. Coordenar a manutenção da base de conhecimentos utilizada para atendimentos a serem realizados por sua equipe, de forma que esta base permaneça sempre atualizada e o mais completa possível na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante.
- 1.6.1.10. Entrar em contato com o usuário para resolver eventuais situações de conflitos envolvendo técnicos do Suporte Técnico de TIC e os usuários durante o atendimento; ou quando solicitado pela equipe de gestão e fiscalização do contrato, por situações em que esta equipe considere pertinente o contato.
- 1.6.1.11. Reportar à equipe de gestão e fiscalização do contrato situações no atendimento que possam ter indícios de comportamentos inadequados (ex: assédio moral), seja por parte do usuário, quanto por parte do Técnico de Suporte 1º Nível.
- 1.6.2. Conhecimentos exigidos:
 - 1.6.2.1. Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou outra área com especialização em TI, com carga horária mínima de 360 horas;
 - 1.6.2.2. Experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos na função de supervisor técnico em serviços de atendimento de segundo nível ou atendimento de campo em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc;
 - 1.6.2.3. Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;
 - 1.6.2.4. Certificação ITIL 4 Foundation;
 - 1.6.2.5. Certificação HDI: Support Center Team Lead (SCTL) ou Support Center Manager (SCM).

1.7. Em relação ao Técnico de suporte 2º Nível:

- 1.7.1. Responsabilidades:



- 1.7.1.1. Atender os chamados de suporte técnico encaminhados para resolução pela Central de Serviços ou outros grupos solucionadores;
- 1.7.1.2. Executar atividades de instalação, configuração e manutenção em recursos de Informática (software e hardware) de acordo com os padrões homologados pelo TRT6;
- 1.7.1.3. Prestar consultoria e suporte aos usuários no uso dos recursos computacionais;
- 1.7.1.4. Avaliar desempenho dos equipamentos, sua utilização e estado de conservação;
- 1.7.1.5. Executar atividades operacionais de suporte à gestão de ativos, tais como aplicação de imagens; manutenção preventiva e corretiva em máquinas fora de garantia, formatação de computadores e notebooks, auxílio na execução de inventário, suporte nos testes realizados nos momentos de recebimento de equipamentos novos, preparação de novos equipamentos, procedimentos de desalocação de equipamentos, entre outras.
- 1.7.1.6. Prestar suporte técnico dos ambientes de rede lógica às demais unidades do TRT6;
- 1.7.1.7. Prestar apoio nas atividades operacionais de infraestrutura de TIC, conforme catálogo técnico definido no ANEXO X - Detalhamento de Serviços de Apoio à Infraestrutura executados pelo Suporte Técnico de TIC - 2º Nível;
- 1.7.1.8. Auxiliar usuários na realização de backup de dados quando houver necessidade de troca de equipamentos;
- 1.7.1.9. Recuperar arquivos por meio de softwares específicos;
- 1.7.1.10. Ativar e desativar pontos de rede.
- 1.7.1.11. Elaborar/ajustar manuais de procedimentos aplicáveis ao atendimento em 2º nível relacionadas ao Suporte Técnico de TIC, na ferramenta de gerenciamento de serviços da Contratante.
- 1.7.2. Conhecimentos exigidos:
 - 1.7.2.1. Curso superior completo ou cursando na área de Tecnologia da Informação, com carga horária mínima de 360 horas;



- 1.7.2.2. Experiência comprovada mínima de 06 (seis) meses em serviços de suporte técnico de TI, em ambiente operacional com prestação de serviço de atendimento a usuários de sistemas corporativos e demais soluções comerciais de TIC, como suporte a microcomputadores, impressoras, scanners e multifuncionais, interligados em rede, com sistemas operacionais Windows 7 e/ou Windows 10/11, além de pacotes de aplicativos de escritório, aplicativos clientes de correio eletrônico, plataformas de videoconferência, navegadores de acesso à internet, além de configuração de acessórios, como webcams, dispositivos de armazenamento externo, certificados digitais, etc;
- 1.7.2.3. Certificado de conclusão de curso sobre sistema operacional MS Windows 10 ou superior, com carga horária mínima de 16 horas;
- 1.7.2.4. Certificado de conclusão de curso de manutenção de computadores (Hardware), com carga horária mínima de 30 horas.
- 1.7.2.5. Certificado de conclusão de curso de redes de computadores, com carga horária mínima de 16 horas.
 - 1.7.2.5.1. Alternativamente, para os cursos de sistema operacional MS Windows, manutenção de computadores e redes de computadores, serão aceitos certificados ou históricos escolares, que atestem a participação em disciplinas de cursos técnicos ou de formação superior, na modalidade presencial, com conteúdo e carga horária mínima equivalente.
- 1.7.2.6. Certificado de conclusão de curso de ITIL 4, com carga horária mínima de 16 horas;
- 1.7.2.7. Certificado de conclusão do curso HDI DAST (*Desktop Advanced Support Technician*).



ANEXO XVII - Planilha de Custos e Formação de Preços da Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)



Planilha de Custos e Formação de Preços - PCFP - Central de Serviços Nível 2

SUORTE TÉCNICO DE TI

Dados complementares par compsição dos custos referentes à mão de obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)		Suporte Técnico de TI
2	Classificação Brasileira de Ocupação (CBO)		3132-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional		R\$ 2.407,00
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		Programadores de computadores; demais profissionais, que desenvolvam atividades técnicas de TI em funções que a empresa exija nível superior compatível, desde que a atividade técnica em TI não se enquadre no piso "F"
5	CCT de referência		PE 001066/2024
6	Data base da categoria (dia/mês/ano)		1º de setembro

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da remuneração		
A	Salário Base		R\$ 2.407,00
B	Adicional de periculosidade		R\$ 0,00
C	Adicional de insalubridade		R\$ 0,00
D	Sobreaviso (Cláusula Décima, Parágrafo Quarto, da CCT 2024/2025)		R\$ 32,09
E	Adicional de hora extra		R\$ 0,00
F	Outros		R\$ 0,00
	Total da Remuneração		R\$ 2.439,09

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS



Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro), férias e adicional de férias.			
2.1	13º salário, férias e adicional de férias		
A	13º Salário	8,33%	R\$ 203,26
B	Férias e Adicional de férias	12,10%	R\$ 295,13
	Subtotal	20,43%	R\$ 498,39
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre 13º, férias e adicional de férias.	7,11%	R\$ 173,44
	Total	27,54%	R\$ 671,83

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS, e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
A	INSS	20,00%	R\$ 487,82
B	Salário Educação	2,50%	R\$ 60,98
C	Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP	1,00%	R\$ 24,39
D	SESC ou SESI	1,50%	R\$ 36,59
E	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 24,39
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 14,63
G	INCRA	0,20%	R\$ 4,88
H	FGTS	8,00%	R\$ 195,13
	Total	34,80%	R\$ 848,81

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
A	Auxílio-transporte (4,30 x 02 x 22 - 6% do sal. base x 2.407,00)		44,78
B	Auxílio-alimentação (37*22) - Cláusula 15ª, da CCT 2024/2025 - R\$37,00		R\$ 814,00
C	Assistência Médica e Familiar (Cláusula 17ª, da CCT 2024/2025)		R\$ 235,00
D	Outros - a ser adequado pelo licitante (Ex: auxílios funeral, creche/escolar e lente previstos nas cláusulas Cláusula 19ª, 20ª e 21ª da CCT 2024/2025 de referência ou de outra convenção coletiva adotada pelo licitante)		R\$ 20,00
	Total		R\$ 1.113,78

QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSALIS E DIÁRIOS



2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ 671,83
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		R\$ 848,81
2.3	Benefícios mensais e diários		R\$ 1.113,78
	Total		R\$ 2.634,42

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

3	Provisão para Rescisão		
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 10,16
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,81
C	Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	2,00%	R\$ 48,78
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 47,32
E	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	0,68%	R\$ 16,47
F	Multa do FGTS sobre o aviso prévio trabalho	2,00%	R\$ 48,78
	Total	7,07%	R\$ 172,32

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

Submódulo 4.1 - Ausências Legais

4.1	Ausências Legais		
A	Férias (referente ao ferista, substituto do profissional ausente etc.)	0,00%	R\$ 0,00
B	Ausências Legais	0,28%	R\$ 6,83
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,49
D	Ausência por Acidente de Trabalho	0,25%	R\$ 6,10
E	Licença maternidade	0,02%	R\$ 0,49
F	Outros - Ausência por Doença		R\$ 0,00
G	Incidência do Submódulo 2.2 sobre as Ausências Legais	0,20%	R\$ 4,84
			R\$ 18,75

Submódulo 4.2 - Substituto Intra jornada



4.2	Substituto Intrajornada		
A	Substituto na cobertura de intervalo intrajornada para repouso ou alimentação		R\$ 0,00
	Total		R\$ 0,00

QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor R\$
4.1	Ausências Legais		R\$ 18,75
4.2	Substituto Intrajornada		R\$ 0,00
	Total		R\$ 18,75

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

5	Insumos Diversos		Valor R\$
A	Uniformes		R\$ 65,91
B	Materiais		R\$ 0,00
C	Equipamentos		R\$ 0,00
D	Outros (especificar)		R\$ 0,00
	Total		R\$ 65,91

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos indiretos, Tributos e Lucro		
A	Custos Indiretos	5,000%	R\$ 266,52
B	Lucro	10,0000%	R\$ 559,70
C	C1 - Tributos	14,25%	
	C1-A PIS	1,65%	R\$ 118,47
	C1-B COFINS	7,60%	R\$ 545,67
	C1-C CPRB	0,00%	R\$ 0,00
	C2-Tributos Municipais		R\$ 0,00
	C2-A ISS	5,00%	R\$ 358,99
	Total		R\$ 1.849,35



* percentuais referenciais de lucro e custos indiretos fixados de acordo com a Nota Técnica nº 1/2007 – SCI, de 13 de dezembro de 2007, do Supremo Tribunal Federal e com o Manual de Preenchimento do Modelo de Planilhas de Custos e Formação de Preços do Superior Tribunal de Justiça

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração		R\$ 2.439,09
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		R\$ 2.634,42
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão		R\$ 172,32
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente		R\$ 18,75
E	Módulo 5 – Insumos Diversos		R\$ 65,91
	Subtotal (A+B+C+D+E)		R\$ 5.330,49
F	Modulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		R\$ 1.849,35
VALOR TOTAL DO POSTO			R\$ 7.179,84

SUPERVISOR

Planilha de Custos e Formação de Preços - PCFP - Central de Serviços Nível 2

SUPERVISOR

Dados complementares par compsição dos custos referentes à mão de obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)		Supervisor Suporte Técnico de TI
2	Classificação Brasileira de Ocupação (CBO)		2124-20
3	Salário Normativo da Categoria Profissional		R\$ 3.124,00
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		Analista de Sistemas
5	CCT de referência		PE 001066/2024
6	Data base da categoria (dia/mês/ano)		1º de setembro

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da remuneração
---	---------------------------



A	Salário Base		R\$ 3.124,00
B	Adicional de periculosidade		
C	Adicional de insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de hora extra		
F	Outros		
	Total da Remuneração		R\$ 3.124,00

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro), férias e adicional de férias.

2.1	13º salário, férias e adicional de férias		
A	13º Salário	8,33%	R\$ 260,23
B	Férias e Adicional de férias	12,10%	R\$ 378,00
	Subtotal	20,43%	R\$ 638,23
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre 13º, férias e adicional de férias.	7,11%	R\$ 222,11
	Total	27,54%	R\$ 860,34

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS, e outras contribuições

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
A	INSS	20,00%	R\$ 624,80
B	Salário Educação	2,50%	R\$ 78,10
C	Riscos Ambientais do Trabalho – RAT x FAP	1,00%	R\$ 31,24
D	SESC ou SESI	1,50%	R\$ 46,86
E	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 31,24
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 18,74
G	INCRA	0,20%	R\$ 6,25
H	FGTS	8,00%	R\$ 249,92
	Total	34,80%	R\$ 1.087,15



Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
A	Auxílio-transporte (4,30 x 02 x 22 - 6% x 3.124,00)		R\$ 1,76
B	Auxílio-alimentação (37*22) - Cláusula 15ª, da CCT 2024/2025 - R\$37,00		R\$ 814,00
C	Cobertura Social		R\$ 235,00
D	Outros - a ser adequado pelo licitante (Ex: auxílios funeral, creche/escolar e lente previstos nas cláusulas Cláusula 19ª, 20ª e 21ª da CCT 2024/2025 de referência ou de outra convenção coletiva adotada pelo licitante)		R\$ 20,00
	Total		R\$ 1.070,76

QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAS E DIÁRIOS			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
2.1	13º Salário, Férias e Adicional de Férias		R\$ 860,34
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		R\$ 1.087,15
2.3	Benefícios mensais e diários		R\$ 1.070,76
	Total		R\$ 3.020,25

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3	Provisão para Rescisão		
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 13,02
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,04
C	Multa do FGTS sobre o aviso prévio indenizado	2,00%	R\$ 62,48
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 60,61
E	Incidência dos encargos do Submódulo 2.2 sobre aviso prévio trabalhado	0,68%	R\$ 21,09
F	Multa do FGTS sobre o aviso prévio trabalho	2,00%	R\$ 62,48
	Total	7,07%	R\$ 220,72

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais		



A	Férias (referente ao ferista, substituto do profissional ausente etc.)	0,00%	R\$ 0,00
B	Ausências Legais	0,28%	R\$ 8,75
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,62
D	Ausência por Acidente de Trabalho	0,25%	R\$ 7,81
E	Licença maternidade	0,02%	R\$ 0,62
F	Outros (especificar)	0%	R\$ 0,00
G	Incidência do Submódulo 2.2 sobre as Ausências Legais	0,20%	R\$ 6,20
			R\$ 24,00

Submódulo 4.2 - Substituto Intraornada			
4.2	Substituto Intraornada		
A	Substituto na cobertura de intervalo intraornada para repouso ou alimentação		R\$ 0,00
	Total		R\$ 0,00

QUADRO-RESUMO - MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
4	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor R\$
4.1	Ausências Legais		R\$ 24,00
4.2	Substituto Intraornada		R\$ 0,00
	Total		R\$ 24,00

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	Insumos Diversos		Valor R\$
A	Uniformes		R\$ 65,91
B	Materiais		R\$ 0,00
C	Equipamentos		R\$ 0,00
D	Outros (especificar)		R\$ 0,00
	Total		R\$ 65,91

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			
5	Custos indiretos, Tributos e Lucro		



A	Custos Indiretos	5,000%	R\$ 322,74
B	Lucro	10,0000%	R\$ 677,76
C	C1 - Tributos	14,25%	
	C1-A PIS	1,65%	R\$ 143,46
	C1-B COFINS	7,60%	R\$ 660,77
	C1-C CPRB	0,00%	R\$ 0,00
	C2-Tributos Municipais		
	C2-A ISS	5,00%	R\$ 434,72
			R\$ 2.239,44

* percentuais referenciais de lucro e custos indiretos fixados de acordo com a Nota Técnica nº 1/2007 – SCI, de 13 de dezembro de 2007, do Supremo Tribunal Federal e com o Manual de Preenchimento do Modelo de Planilhas de Custos e Formação de Preços do Superior Tribunal de Justiça

QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)			
A	Módulo 1 – Composição da Remuneração		R\$ 3.124,00
B	Módulo 2 – Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		R\$ 3.020,25
C	Módulo 3 – Provisão para Rescisão		R\$ 220,72
D	Módulo 4 – Custo de Reposição do Profissional Ausente		R\$ 24,00
E	Módulo 5 – Insumos Diversos		R\$ 65,91
	Subtotal (A+B+C+D+E)		R\$ 6.454,88
F	Modulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		R\$ 2.239,44
TOTAL			R\$ 8.694,32



QUADRO-RESUMO com valores atualizados pela CCT 2024/2025			
Função	Quantidade	Valor mensal	Total
SUPORE TÉCNICO DE TI - TÉCNICO DE ATENDIMENTO 2º NÍVEL	11	R\$ 7.179,84	R\$ 78.978,24
SUPORE TÉCNICO DE TI- SUPERVISOR DE SUPORE TÉCNICO	1	R\$ 8.694,32	R\$ 8.694,32
VALOR MENSAL DO SERVIÇO			R\$ 87.672,56



ANEXO XVIII - Estimativas de Valores e Quantitativos de Diárias e Deslocamentos para Equipe de Suporte Técnico de TIC (N2)



	2021	2022	2023	2024	MÉDIA ANUAL (sem casas decimais)							
DIÁRIAS COM PERNOITE	11	10	15	17	13							
KM	19519,63	27568,8	33334,39	19809,7	25058							
CUSTO COM DESLOCAMENTO												
PREÇO LITRO GASOLINA (21/02/2025 - ANP)	PREÇO POR KM (14% do valor do litro da gasolina)	KM	CUSTO (POR ANO)	CUSTO (MENSAL)	CUSTO (12 MESES)							
R\$ 6,50	R\$ 0,91	25058	R\$ 22.802,90	R\$ 1.900,24	R\$ 22.802,90							
CUSTO COM DIÁRIAS												
TIPO DIÁRIA	PREÇO UNITÁRIO	QUANTIDADE	CUSTO (POR ANO)	CUSTO (MENSAL)	CUSTO (12 MESES)							
DIÁRIAS COM PERNOITE	R\$ 249,81	13	R\$ 3.309,94	R\$ 275,83	R\$ 3.309,94							

QTDDE DESLOCAMENTOS	2021	2022	2023	2024	MÉDIA 2021 A 2024
TOTAL NO ANO	148	220	250	160	195
MÉDIA POR MÊS	12	18	21	13	16



Valor refeição:		R\$ 41,85		fonte da informação :	Preço médio de refeição: https://www.abbt.org.br/home (refeições em PE - comercial/prato feito consultado no dia 13/12/2024)	Valor final - diária com pernoite	
						hospedagem com café da manhã	2 refeições (almoço e jantar)
						R\$ 166,11	R\$ 83,70
Hospedagem:				fonte da informação :	sites (Booking e Hoteis.com). Consulta realizada em 13/12/2024. 1 diária com café da manhã - 1 adulto		
valores estimados nas cidades onde podem acontecer os atendimentos (cidades das unidades do TRT):						DIÁRIA COM PERNOITE:	
						R\$ 249,81	
cidade	preço 1	preço 2	preço 3	média			
Araripina	R\$ 150,00	R\$ 150,00	R\$ 194,00	R\$ 164,67			
Barreiros	R\$ 140,00	R\$ 148,00	R\$ 153,00	R\$ 147,00			
Belo Jardim	R\$ 95,00	R\$ 105,00	R\$ 140,00	R\$ 113,33			
Cabo de Santo Agostinho	R\$ 181,00	R\$ 190,00	R\$ 288,00	R\$ 219,67			
Carpina	R\$ 240,00	R\$ 95,00	R\$ 203,00	R\$ 179,33			
Caruaru	R\$ 105,00	R\$ 124,00	R\$ 125,00	R\$ 118,00			
Garanhuns	R\$ 100,00	R\$ 120,00	R\$ 130,00	R\$ 116,67			
Goiana	R\$ 109,00	R\$ 199,00	R\$ 234,00	R\$ 180,67			
Igarassu	R\$ 190,00	R\$ 190,00	R\$ 224,00	R\$ 201,33			
Ipojuca	R\$ 100,00	R\$ 180,00	R\$ 190,00	R\$ 156,67			
Jaboatão dos Guararapes	R\$ 145,00	R\$ 162,00	R\$ 170,00	R\$ 159,00			
Limoeiro	R\$ 133,00	R\$ 144,00	R\$ 157,00	R\$ 144,67			
Nazaré da Mata	R\$ 172,00	R\$ 228,00	R\$ 238,00	R\$ 212,67			
Olinda	R\$ 135,00	R\$ 140,00	R\$ 150,00	R\$ 141,67			
Palmares	R\$ 150,00	R\$ 171,00	R\$ 238,00	R\$ 186,33			
Paulista	R\$ 198,00	R\$ 225,00	R\$ 140,00	R\$ 187,67			
Pesqueira	R\$ 126,00	R\$ 190,00	R\$ 110,00	R\$ 142,00			
Petrolina	R\$ 216,00	R\$ 253,00	R\$ 275,00	R\$ 248,00			
Recife	R\$ 162,00	R\$ 170,00	R\$ 173,00	R\$ 168,33			
Ribeirão	R\$ 150,00	R\$ 171,00	R\$ 238,00	R\$ 186,33			
Salgueiro	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 175,00	R\$ 125,00			
São Lourenço da Mata	R\$ 130,00	R\$ 100,00	R\$ 150,00	R\$ 126,67			
Serra Talhada	R\$ 171,00	R\$ 180,00	R\$ 185,00	R\$ 178,67			
Timbaúba	R\$ 110,00	R\$ 172,00	R\$ 238,00	R\$ 173,33			
Vitória de Santo Antão	R\$ 156,00	R\$ 225,00	R\$ 144,00	R\$ 175,00			
				valor médio hospedagem:	R\$ 166,11		



ANEXO XIX - Especificação técnica do serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC (N3)



ESPECIFICAÇÕES DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO REMOTO E GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT da 6ª Região, relacionados nos adendos deste documento, em regime 24x7x365, garantindo a sustentação e o funcionamento seguro do complexo computacional. A seguir, tem-se a relação dos itens que compõem a prestação de serviços a ser contratada:

Grupo	Item	Tipo de Serviços	Descrição do serviço
02	01	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC).
	02	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração remoto e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES).
	03		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP).
	04		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS).
	05		Serviço de administração e suporte remoto à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL).
	06		Serviço de administração e suporte remoto aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES).

2. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- I. O método aplicado para esta contratação será o da demanda por escopo, onde o TRT da 6ª Região, na função de CONTRATANTE, define em contrato as **atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução** em conformidade com os adotados pela instituição, cabendo à pretendente CONTRATADA estipular o custo e, posteriormente, executar as atividades técnicas especializadas em conformidade com as boas práticas recomendadas pelos fabricantes dos recursos/equipamentos de infraestrutura de TIC.
- II. A metodologia de trabalho se baseia no conceito de **delegação de responsabilidade**, na qual o CONTRATANTE atuará como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA, como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.



Neste modelo de execução dos serviços, não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá nenhuma relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o CONTRATANTE.

- III. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste documento.
- IV. Os recursos humanos necessários para a execução das atividades de monitoramento e gerenciamento compartilhado dos ativos de TIC serão alocados nas dependências da CONTRATADA, de forma remota ou, excepcionalmente e de forma temporária, nas dependências do CONTRATANTE de forma presencial, nos casos em que a CONTRATADA entenda como necessário e conveniente para a resolução de determinada atividade.
 - A. A alocação da mão de obra utilizada e dimensionamento da equipe necessária se dará a critério da CONTRATADA, atendidas as disposições deste documento.
 - B. A CONTRATADA deverá manter registro atualizado da equipe técnica responsável pela execução dos serviços, comunicando ao CONTRATANTE quaisquer substituições de profissionais-chave e assegurando a devida transferência de conhecimento, de modo a não prejudicar a continuidade das atividades.
 - C. A CONTRATADA responsabiliza-se por quaisquer acidentes que possam ser vítimas seus empregados, quando nas dependências do CONTRATANTE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- V. Deve-se considerar ainda que os atendimentos relativos às atualizações de firmware, execução de mudanças críticas bem como manutenções programadas ocorrem, em sua maioria, durante feriados e finais de semana, de modo a se reduzir o impacto da parada do ambiente junto aos usuários finais. Tais atualizações de firmware, mudanças e manutenções programadas serão previamente agendadas com antecedência de pelo menos 3 dias úteis.
- VI. Entende-se por serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de infraestrutura de TIC todas as atividades técnicas especializadas de monitoramento, sustentação, modernização, otimização e, conseqüentemente, garantia de pleno funcionamento seguro dos serviços de TIC hospedados sob tais ativos de infraestrutura. Somente será considerado aceito o objeto deste documento se a equipe técnica e demais usuários do TRT6 conseguirem acessar e operar de forma devida e segura os serviços de TIC disponibilizados sob tais ativos para a consecução da prestação jurisdicional e/ou administrativa do Tribunal.
- VII. As atividades de monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de infraestrutura de TIC incluem também a modernização e posterior sustentação de novos ativos e/ou serviços de TIC que eventualmente precisem ingressar no parque de infraestrutura de TIC do Tribunal, inclusive recursos eventualmente dispostos em nuvem. Nesse sentido, a CONTRATADA deverá planejar, definir, especificar artefatos, elaborar rotinas e/ou procedimentos bem como montar modelos e/ou ambientes de testes (protótipos) visando posteriormente implementar essas ações caso sejam homologadas pelo CONTRATANTE no ambiente de infraestrutura de TIC de produção. A execução e implementação dessas ações precisam ser previamente acordadas com o CONTRATANTE por meio de cronogramas e demais artefatos de projeto correlacionados. O acompanhamento e o cumprimento dessas ações ocorrerá através da plataforma de gerenciamento de serviços de TIC, Jira, ou por outro meio



utilizado pelo CONTRATANTE.

- VIII. Ressalta-se que a instalação e ativação de novos ativos e/ou soluções ocorrerão por conta do respectivo fornecedor destes ativos acompanhados da equipe de fiscalização do TRT6. Na passagem de conhecimento acerca desse novo ativo tem-se que a CONTRATADA deverá indicar um profissional de sua equipe técnica que receberá esse conhecimento providenciando a devida documentação na base de conhecimento da CONTRATANTE e, posteriormente, atuará como replicador aos demais prestadores de serviço da CONTRATADA.
- IX. O objeto deste contrato **não contempla a alocação exclusiva de mão de obra, portanto, não há qualquer impedimento ao compartilhamento de recursos e profissionais entre a CONTRATADA**, a CONTRATANTE e outros clientes daquela.
- X. **É proibida a subcontratação de outra empresa para desempenhar as atividades objeto deste documento.** Entretanto, admite-se a atuação conjunta da CONTRATADA com empresa PARCEIRA da CONTRATADA desde que esta outra empresa seja ESPECIALIZADA nas TECNOLOGIAS citadas neste documento visando a RESOLUÇÃO dos CHAMADOS e/ou INCIDENTES em atendimento e respeitando os níveis mínimos de serviços especificados neste documento. A atuação conjunta com empresas parceiras somente será admitida se previamente autorizada pelo CONTRATANTE. Em qualquer hipótese, a CONTRATADA permanecerá como única e integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações previstas neste contrato.
- XI. Ao assinar o contrato de prestação de serviços decorrente deste documento, a CONTRATADA assumirá o compromisso de obedecer à POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DO TRT DA 6ª REGIÃO (PSI) instituída pela Resolução Administrativa TRT nº 30/2009 e atualizada por meio do Ato TRT6-GP nº 802/2023, adendo I, mantendo a mais absoluta confidencialidade sobre materiais, dados e informações disponibilizados ou conhecidos em decorrência da prestação de serviços.
- XII. A CONTRATADA, concomitantemente com o contrato de prestação de serviços, assinará TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO que estabelece “condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE”; Nenhum funcionário da CONTRATADA terá acesso à Rede Corporativa do TRT6 sem que tenha:
- A. Apresentado “TERMO DE CIÊNCIA DAS REGRAS DE SEGURANÇA”,
 - B. Recebido CREDENCIAL DE ACESSO, emitida pela Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação e, para tanto, deverão ser informados, para cada funcionário da CONTRATADA:
 - 1. Nome completo, Número do registro geral (RG), com órgão expedidor;
 - 2. Inscrição no CPF;
 - 3. Função exercida na CONTRATADA
- XIII. A eventual necessidade de acesso da CONTRATADA à Rede Corporativa do TRT6 obedecerá ao PRINCÍPIO DO PRIVILÉGIO MÍNIMO, com credenciamento prévio de seus funcionários e será submetida a permanente auditoria;
- A. Para prestação dos serviços de monitoramento e suporte técnico remoto, a CONTRATADA utilizará softwares específicos



providos e/ou homologados pela CONTRATANTE.

3. DOS REQUISITOS GERAIS

- XIV. O objeto a ser contratado, serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado aos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6, são compostos de serviços técnicos operacionais que complementam as atividades desempenhadas pela equipe da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC da SGTIC.
- XV. Para tanto, a CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a seguir, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio da abertura de chamados nas plataformas de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6, **Assyst e/ou Jira ou outra solução utilizada pelo CONTRATANTE**, de acordo com os tipos de serviços contratados. Executar, durante o período de vigência do contrato, o monitoramento remoto, operação e suporte da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, para as seguintes atividades:
- A. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;
 - B. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
 - C. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
 - D. Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos;
 - E. Registro, em sistemas apropriados, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;
 - F. Prestar suporte técnico de atendimento à equipe de TIC da CONTRATANTE, seja para esclarecimento de dúvidas técnicas quanto para atuação na solução de problemas tanto por meio de central telefônica, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica homologada pelas partes.
- XVI. A seguir, tem-se as macro atividades a serem desempenhadas pela CONTRATADA durante a vigência contratual:
- A. efetuar remotamente o monitoramento e a resolução de incidentes correlatos de infraestrutura de TIC em regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e todos os dias do ano).
 - B. gerir, de forma compartilhada e sem banco de horas, os ativos de infraestrutura de TIC do TRT6, atuando de forma proativa quando da atualização dos ativos ou reativa quando da ocorrência de problemas que impactam na sustentação dos ativos de infraestrutura e que por não terem causa raiz e/ou medida de contorno registrada na base de conhecimento de TIC do TRT6, necessitam de apoio técnico especializado da CONTRATADA para a sua resolução e, conseqüentemente, recuperação dos serviços de TIC impactados;
 - C. elaborar e manter documentação relativa aos ativos de infraestrutura de TIC indispensáveis para a execução dos



serviços contratados. Todos os serviços prestados pela CONTRATADA **deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo) e registrados na base de conhecimentos da CONTRATANTE**, preferencialmente, por meio de Procedimento Operacional Padrão (POP) padronizado e homologado pelo CONTRATANTE;

- D. sustentar, atualizar e otimizar as ferramentas de monitoramento remoto e gestão dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6;
 - E. escalar e tratar chamados relativos aos ativos de infraestrutura de TIC junto com fabricantes e/ou outras empresas prestadoras de serviços ao TRT6, com vistas a solucionar os incidentes identificados na prestação de serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada de ativos de TIC do TRT6;**
 - F. apoiar a equipe técnica da CONTRATANTE na execução de demandas de manutenção, nos serviços de administração de rotinas, sustentação de recursos e execução de procedimentos, controles, operação e monitoração da infraestrutura de TIC;
 - G. avaliar, diagnosticar e propor soluções quando demandada pela equipe técnica da CONTRATANTE visando o aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e otimização de configuração de sistemas servidores e elementos físicos ativos como equipamentos de processamento, storage, firewall e comutadores de rede;
 - H. acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;
 - I. em resumo, espera-se da CONTRATADA a prestação de serviços técnicos especializados em Infraestrutura de TIC para sustentação de ativos e serviços de TIC do parque tecnológico utilizado pelo CONTRATANTE, sejam os incidentes identificados pelo serviço de monitoramento remoto, sejam as demandas registradas nas plataformas de gerenciamento de serviços de TIC providas e utilizadas pela CONTRATANTE, a saber: Axios Assyst e/ou pelo Jira da Atlassian, ou ainda outra solução em uso pela equipe de TIC do CONTRATANTE.
- XVII. Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento a ser efetuado.
- XVIII. Deverão ser estabelecidas rotinas de manutenção preventiva e evolutiva nos ativos de infraestrutura de TIC gerenciados, de modo a prevenir incidentes e evitar vulnerabilidades no ambiente, em conformidade com as boas práticas de gestão de TIC.
- XIX. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas.
- XX. Testar todos os serviços relacionados depois de concluídos os chamados, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- XXI. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores, garantidores ou fabricantes para equipamentos em garantia ou sob contrato de assistência técnica de hardware e/ou software, o técnico de operação da CONTRATADA deverá



efetuar a abertura de chamado junto ao fornecedor, garantidor ou fabricante, e registrar todas as informações referentes ao chamado aberto, para o correto acompanhamento do andamento, encerramento e cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) contratado junto ao prestador de serviços externo.

XXII. Em razão do natural dinamismo da tecnologia da informação e da própria CONTRATANTE, **novas tarefas, macro atividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas e objetivos estabelecidos neste documento.** A CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica de sua infraestrutura bem como da sua equipe de profissionais visando a manutenção adequada da prestação de serviço contratada.

XXIII. **Adicionalmente, novos ativos poderão ser acrescentados ao parque tecnológico da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA adaptar-se para garantir a prestação de serviços de sustentação dos mesmos. Se o crescimento do parque tecnológico coberto pelo serviço objeto desta contratação for maior que 10%(dez por cento) do total, admitir-se-á o pleito à repactuação do preço contratado,** dentro dos limites legais admitidos, desde que devidamente acompanhado da demonstração clara e objetiva dos custos adicionais para a CONTRATADA que os novos ativos acarretaram à manutenção do serviço.

A. Entretanto, caso haja mera substituição de ativo de infraestrutura antigo e defasado por outro de mesma natureza e finalidade no estado de novo e em garantia, estará descartada a hipótese da repactuação do preço contratado.

XXIV. A CONTRATADA deverá prover ainda infraestrutura de TIC redundante, incluindo links de comunicação redundante da central de monitoramento remoto com o CONTRATANTE, assim como recursos tecnológicos de operação tolerante a falhas, visando a adequada prestação de serviços de monitoramento remoto e gestão compartilhada dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT6.

A. Nesse sentido, antes da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar documentação (projetos, contratos, atestados de capacidade etc) que demonstrem resiliência suficiente e necessária para a prestação de serviços CONTRATADA.

B. A central de monitoramento remoto da CONTRATADA deverá possuir sistema de controle de acesso físico e vigilância eletrônica funcionando em regime de 24h/dia x 7d/sem x 365d/ano, incluindo a manutenção de registros e imagens por prazo não inferior a 90 dias, de modo a garantir o cumprimento dos requisitos de segurança da informação previstos neste documento.

C. Serão realizadas inspeções periódicas de verificação de conformidade aos requisitos de infraestrutura e segurança da informação nas instalações que estiverem sendo usadas para atendimento dos serviços contratados, por uma equipe definida pela CONTRATANTE, podendo ocorrer de forma remota. Caso seja verificada alguma inconformidade a CONTRATADA será notificada e terá um tempo definido para a adequação. Não havendo a conformação aos requisitos estabelecidos, ocorrerá o descumprimento do objeto contratado e a adoção das medidas administrativas e/ou jurídicas aplicáveis.

XXV. O serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC dar-se-á no período de 24 horas x 7 dias na semana x 365 dias por ano, sendo que deverá contemplar um nível mínimo de serviço de Disponibilidade



Mensal da Infraestrutura (DMI) de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) sendo calculada com base na utilização da seguinte expressão:

$$DMI = (T - \sum Tc) / T$$

Onde:

T = Tempo total de minutos no mês = 30 dias (no mês) x 24 horas (por dia) x 60 minutos = 43.200 minutos;

$\sum Tc$ = Somatória do tempo de indisponibilidade no mês, em minutos;

- A. Para o cálculo acima, o tempo total de observação de disponibilidade deve corresponder ao intervalo de dias consecutivos compreendidos entre o primeiro e o último dia do período de formação da fatura.
- B. Compreende-se no cálculo da Disponibilidade Mensal da Infraestrutura (DMI) do serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado do ativos de infraestrutura de TIC:
1. A infraestrutura de TIC da CONTRATADA, especialmente a comunicação com a infraestrutura de TIC do TRT da 6ª Região;
 2. A disponibilidade para atuação da central de monitoramento remoto e da equipe de gerenciamento compartilhado dos ativos de infraestrutura de TIC bem como todos os recursos da CONTRATADA necessários para a prestação de serviços.
- XVI. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos serviços prestados serão de propriedade exclusiva do TRT da 6ª Região, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada da CONTRATANTE.
- XVII. A CONTRATADA deverá obedecer, enquanto perdurar a relação contratual, ao especificado neste documento, assim como a todas as normas, padrões, processos e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- XVIII. A CONTRATADA deverá manter os seguintes canais de comunicação para atendimento e/ou envio de alertas durante toda a vigência do contrato: telegram, whatsapp, e-mail, telefone, Google Chat e Meet.

4. DO FLUXO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- XIX. O processo de monitoramento e resolução de chamados e/ou incidentes de infraestrutura de TIC envolve, fundamentalmente, as seguintes fases:
- A. Monitoramento – Acompanhamento das ferramentas de indicadores de disponibilidade e capacidade dos ativos de infraestrutura de TIC, Zabbix, Kibana, Grafana e, ao mesmo tempo, acompanhamento da fila de chamados e/ou incidentes abertos nas plataformas de Gerenciamento de Serviços de TIC, Assyst, Jira, ou outra solução utilizada pelo



CONTRATANTE. Destaca-se que dentre os chamados a serem recebidos e tratados pela CONTRATADA haverá implantações e/ou mudanças em aplicações corporativas em uso e/ou homologadas pelo CONTRATANTE;

- B. Registro – É a fase que inicia a resolução de chamados e/ou incidentes de infraestrutura de TIC com o registro do incidente de infraestrutura de TIC na plataforma de gerenciamento de serviços de TIC, caso o mesmo ainda não tenha sido registrado. Cabe salientar que é necessário avaliar se já existe um outro registro com a mesma causa raiz e criar ou atualizar um problema para a solução dos chamados, de acordo com scripts de atendimento e base de conhecimento;
- C. Priorização – Fase onde é definida a prioridade da resolução do chamado registrado no passo anterior, com base nas metas de resolução (prazos) de chamados conforme oferta constante no Catálogo de Serviços, atendendo aos Níveis Mínimos de Serviço ou SLAs definidos, conforme detalhado nos itens 11 e 12;
- D. Resolução – Nesta fase ocorre a checagem em base de conhecimento sobre o chamado e/ou incidente de infraestrutura de TIC em análise, para verificar se um mesmo tipo de chamado e/ou incidente já ocorreu anteriormente. Caso a checagem seja válida, a mesma solução é empregada aos ativos de infraestrutura de TIC impactados. Caso o chamado e/ou incidente não esteja documentado na base de conhecimento, o técnico da equipe de administração e suporte da CONTRATADA avaliará a requisição/situação e, baseado em scripts de atendimento, sua experiência e sua capacitação, solucionará o chamado e/ou incidente de infraestrutura de TIC. A CONTRATADA deverá entrar em contato com a equipe de infraestrutura de TIC do TRT6 quando necessitar de mais informações. A fase de resolução termina quando o ativo e/ou solução de infraestrutura impactado estiver plenamente funcional para os respectivos usuários;
- E. Escalonamento – Quando assim for previsto na base de conhecimento deve a CONTRATADA escalar e/ou tratar chamados e/ou incidentes relativos aos ativos de infraestrutura de TIC com sua própria equipe de gerenciamento compartilhado, **podendo demandar fabricantes e/ou outras empresas prestadoras de serviços ao TRT6 com vistas a solucionar os chamados e/ou incidentes mapeados no monitoramento remoto**. Nem todos os ativos e soluções de TIC possuem contrato de suporte nem tampouco alguns dos que existem suprem totalmente a demanda de resolução de problemas (troubleshooting), vide adendo II referente aos ativos de infraestrutura de TIC. Nesses casos, a CONTRATADA deverá suprir a demanda por meio da viabilização de especialistas parceiros da CONTRATADA que apoiarão a equipe de gerenciamento compartilhado da CONTRATADA e do TRT6 na resolução dos chamados e/ou incidentes de infraestrutura visando a plena sustentação dos serviços de TIC;
- F. Encerramento – Quando o chamado e/ou incidente for resolvido ou mitigado por qualquer das modalidades de serviços contratados, o chamado retornará para o NOC dando-se por este a comunicação e a resolução do chamado. Caso a solução adotada não conste na base de conhecimento, o NOC documentará as informações pertinentes à solução adotada, com o seu registro detalhado, indicação do script (POP) utilizado e demais informações necessárias e evoluirá a base de conhecimento da CONTRATANTE incluindo esta nova solução.

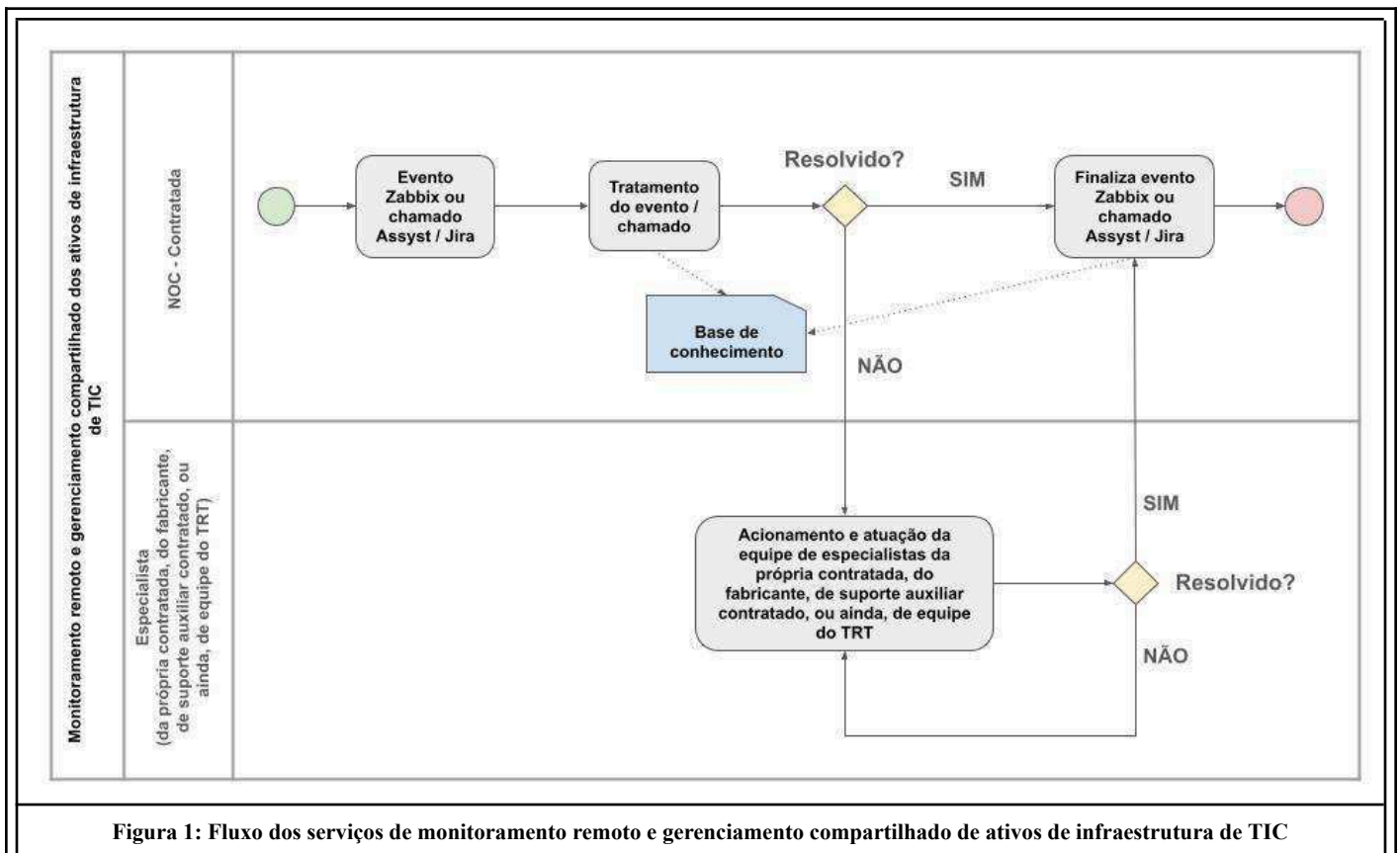
XXX. Tem-se, portanto, que a resolução de todos os chamados e/ou incidentes deverão estar sob a coordenação do NOC da CONTRATADA. Nesse sentido, o NOC da CONTRATADA deverá atuar como orquestrador e mediador de todos os serviços e/ou



especialistas envolvidos na resolução do chamado e/ou incidente em atendimento.

- XXI. A CONTRATADA por meio do NOC deverá também efetuar comunicações com usuários e/ou prestadores de serviços do CONTRATANTE quando do atendimento dos chamados e/ou incidentes de infraestrutura de TIC seja para obtenção de informações complementares seja para validar a resolução de incidentes e/ou chamados em tratamento.
- XXII. Salienta-se que os atendimentos da CONTRATADA que possivelmente incorrerem em indisponibilidades das aplicações corporativas, essencialmente mudanças de serviços críticos em produção, deverão ocorrer preferencialmente fora do expediente do TRT-6, que é de segunda à sexta-feira das 7 às 17h, ou seja, deverão ser programadas e executadas aos finais de semana e/ou feriados.
- XXIII. A equipe da CONTRATADA só poderá escalar chamados registrados e/ou recebidos pelo NOC e serviços de gerenciamento compartilhado para a equipe técnica do Regional nas seguintes hipóteses:
- A. Houver a necessidade de privilégios de acesso ou credenciais que, por política de segurança, são restritos a servidores do TRT6;
 - B. Houver a necessidade de intervenção presencial;
 - C. Houver a necessidade de atuar em equipamento cujo acesso pela CONTRATADA não seja permitido;
 - D. Quando a atividade estiver fora dos domínios de atuação da CONTRATADA previstos no Edital.
- XXIV. A seguir, tem-se um diagrama relativo aos passos descritos anteriormente:





5. DO SERVIÇO DE MONITORAMENTO REMOTO DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC (NOC):

- XXV. A prestação de **serviços de monitoramento remoto ocorrerá em localidade fora das instalações da CONTRATANTE**. Para tanto, a CONTRATADA deverá acessar a solução de monitoramento e gerenciamento de serviços de TIC da CONTRATANTE por meio de link de comunicação redundante à infraestrutura de TIC do TRT6, podendo ser por meio de VPN site-site com a CONTRATANTE ou outro meio homologado pela CONTRATANTE.
- XVI. O monitoramento remoto funcionará em regime de 24x7x365. Dessa forma, a CONTRATADA deverá disponibilizar contingente técnico adequado para cada turno de trabalho, incluindo feriados e finais de semana.
- XVII. Os recursos que atuarão na área de monitoramento remoto serão responsáveis pelo monitoramento de toda a infraestrutura de TIC do TRT6, incluindo links de dados, serviços, rotinas de backup, virtualização, recursos de segurança da informação e sites



de TIC, sendo também responsáveis por atuar diretamente na resolução de incidentes de baixa complexidade, como comunicação com usuários e/ou prestadores de serviço do CONTRATANTE, reinício de serviços de infraestrutura, registrando nos sistemas de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6 e acompanhando os chamados e/ou incidentes e suas respectivas soluções aplicadas que serão registradas na base de conhecimento do CONTRATANTE. A relação e volumetria dos ativos e chamados de infraestrutura de TIC encontram-se, respectivamente, nos adendos II e IV deste documento.

- VIII. A CONTRATADA deverá utilizar as ferramentas de monitoramento já existentes no TRT6, como Zabbix, Kibana, Grafana etc, sendo a CONTRATADA responsável por manter, atualizar e construir novas estruturas de monitoramento sempre que necessário, incluindo a manutenção de cadastro de ativos novos ou em operação. Contudo, poderá também implementar nova solução de monitoramento, caso entenda que essa opção configura uma melhor prestação de serviço, desde que não acarrete qualquer ônus adicional ao Regional e que seja devidamente autorizada pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATADA opte por implementar uma nova solução de monitoramento, fica estabelecido que **todos os dados, configurações, relatórios, dashboards e demais ativos de informação gerados na ferramenta serão de propriedade exclusiva do TRT6.**
- XIX. Compreende-se como "Ativo Monitorado e Gerenciado" qualquer elemento modelado nas soluções de monitoramento e gerenciamento, seja tal modelagem realizada via ICMP, SNMP ou agente específico. A descoberta e modelagem deverá proporcionar a gerência sobre falhas e performance de tais elementos. Os ativos monitorados e gerenciados poderão ser alterados, mediante acordo prévio entre as partes. A CONTRATADA deverá revisar os alertas de monitoramento visando melhoria contínua.
- XL. A equipe de monitoramento remoto da CONTRATADA (NOC) deverá realizar a detecção proativa de eventos definidos que indicam a degradação dos serviços ou agravamento das falhas, prioritariamente, antes que os níveis mínimos de serviços sejam violados ou percebidos pelos usuários. O NOC da CONTRATADA, portanto, deverá atuar proativamente, sem necessidade de abertura de chamado ou escalonamento, para registrar incidentes caso detecte qualquer erro ou falha no(s) sistema(s) de monitoramento da CONTRATANTE assim como atuando diretamente nos ativos monitorados e gerenciados pelo(s) mesmo(s) sistema(s) em caso de erro ou falha eminente.
- XLI. A CONTRATADA deverá realizar o correlacionamento entre a indisponibilidade dos serviços ao(s) host(s) de infraestrutura monitorado(s), entregando ao CONTRATANTE o monitoramento da causa raiz.
- XLII. A CONTRATADA deverá ativar e configurar os recursos de SNMP nos dispositivos de rede, que serão gerenciados, exceto nos dispositivos da rede WAN da CONTRATANTE, que terão acesso SNMP Read-Only (apenas leitura), disponibilizado pela(s) operadora(s) de telecomunicações, mediante requisição da CONTRATANTE.
- XLIII. Ademais, o NOC da CONTRATADA deverá:
- A. efetuar o reinício de serviços, quando aplicável, a partir de rotinas pré-estabelecidas;
 - B. efetuar a monitoração das rotinas e parâmetros de backup dos bancos de dados;
 - C. elaborar e disponibilizar boletim diário de ocorrências para quaisquer falhas críticas, informando causa, efeito, providência, correções aplicadas e recomendações;



- D. publicar e manter atualizado tempestivamente os Avisos de Manutenção e Incidentes que vierem a interferir na disponibilidade do serviço de monitoramento. Cumprir as rotinas de inspeções e vistorias nos componentes críticos de infraestrutura dentro da ferramenta de monitoramento;
 - E. executar scripts de resolução de chamados de baixa complexidade registrados e mantidos na base de conhecimento da CONTRATANTE;
 - F. identificar, registrar, classificar e reportar todos os eventos que afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos e sistemas computacionais;
 - G. executar rotinas operacionais e relatar situação ou desempenho dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
 - H. monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;
 - I. examinar log de eventos dos ativos de infraestrutura de TIC e atuar quando houver alertas que requeiram a execução de medidas operacionais.
- XLIV. Em suma, os recursos que atuarão na área de monitoramento remoto deverão tratar todos os chamados e/ou eventos críticos assim identificados na ferramenta de monitoramento como incidentes e realizar o devido registro dos mesmos na(s) plataformas(s) de gerenciamento de serviços de TIC do TRT6 e, verificando, a necessidade de cada atendimento encaminhar esses chamados para as equipes de administração e suporte à infraestrutura de TIC competente da CONTRATADA, conforme características de cada serviço descritas neste documento.

6. SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE ATIVOS DE REDE (SAS-REDES):

- XLV. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede (SAS-REDES) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de rede LAN e WAN da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de risco.
- XLVI. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- LVII. Atualização de firmware e/ou softwares nos ativos de rede assim como da solução de gerenciamento do ambiente de rede, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses dispositivos que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante e/ou definidos pela CONTRATANTE. Todas as medições, testes e atualizações deverão



ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.

- VIII. Atendimento às requisições relativas aos ativos de rede que envolvam a criação e/ou alteração de VLANs, a definição e/ou alteração de rotas entre switches gerenciáveis dentre outras demandas correlatas aos serviços de redes.
- LIX. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da rede e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- L. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade dos links de dados contratados pelo Regional.

7. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE BACKUP (SAS-BACKUP):

- LI. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de BACKUP do CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- LII. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pelo CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- LIII. Atualização de firmware e/ou softwares nos ativos de backup assim como da solução de gerenciamento do ambiente de backup, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses dispositivos que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.
- LIV. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de backup, tais como criação de rotinas de backup, testes e recuperação de dados, acompanhamento das rotinas de backups e correções de problemas em sua execução, dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- LV. A CONTRATADA deverá executar, **mensalmente**, testes de restauração (restore) de dados para um conjunto de servidores, sistemas e arquivos críticos, definidos pelo CONTRATANTE, com base no processo de backup vigente. Cada teste deverá ser formalmente documentado com evidências (como telas de sistema e logs) do sucesso da operação. Um cronograma anual de testes de restauração será fornecido no início de cada ano de vigência contratual, podendo ser ajustado caso o processo de cópia de segurança sofra modificações.
- LVI. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da solução de backup e de seus ativos de



missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.

- LVII. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar.

8. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS (SAS-DADOS):

- VIII. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de ARMAZENAMENTO DE DADOS da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- LIX. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- LX. Atualização de firmware e/ou softwares nos ativos de armazenamento de dados assim como da solução de gerenciamento do ambiente de armazenamento de dados, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses dispositivos que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.
- LXI. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de armazenamento de dados, tais como criação e/ou remoção de LUNs, entregas e/ou retirada de acesso a LUNs para hosts e/ou grupos de hosts, gerenciamento de zonings, dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- LXII. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance da solução de armazenamento de dados e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para o plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- LXIII. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar.

9. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE VIRTUALIZAÇÃO E CONTAINERS DE APLICAÇÕES (SAS-VIRTUAL):



- XIV. O serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL) consiste no gerenciamento remoto dos ativos de VIRTUALIZAÇÃO e CONTAINERS DE APLICAÇÕES da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa e contínua sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- LXV. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- XVI. Atualização de softwares e/ou pacotes nos ativos de virtualização e containers de aplicações assim como da solução de gerenciamento dos ambientes de virtualização e containers de aplicações, além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses ativos, que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.
- XVII. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de virtualização e/ou containers de aplicações, tais como criação e/ou remoção de VMs, criação e/ou gerenciamento de switches virtuais, configuração de hosts e/ou grupos de hosts (clusters), gerenciamento de ambiente Docker e/ou Kubernetes; implantação, configuração e resolução de problemas de aplicações containerizadas e em VM nos ambientes de homologação e produção; verificação de problemas nos ativos e aplicações relacionados à virtualização, container, docker e kubernetes, dentre outras demandas correlatas a estes serviços.
- XVIII. Implantação, configuração e resolução de problemas de soluções de infraestrutura, em ambiente virtualizado e/ou container, destinadas à: 1) Observabilidade, Monitoramento e Armazenamento e processamento de logs de aplicações implantadas em máquina virtual e/ou contêiner; 2) Armazenamento de segredos baseado em identidade; 3) Configuração e Automação de Infraestrutura como Código; 4) Continuous Integration e Continuous Delivery (CI/CD); 5) Gerenciamento de Identidade e Acesso; e 6) Controle de Versão e Repositório de Imagens Docker.
- XIX. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance do ambiente de virtualização e containers de aplicações e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- XX. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar.

10. DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO E SUPORTE AOS SERVIDORES LINUX E WINDOWS (SAS-SERVIDORES):



- XXI. O serviço de administração e suporte aos servidores Linux e/ou Windows (SAS-SERVIDORES) consiste no gerenciamento remoto dos SERVIDORES Linux e/ou Windows Server da CONTRATANTE, através da resolução de chamados e/ou incidentes encaminhados pelo serviço de monitoramento remoto (NOC) da CONTRATADA, bem como na atuação proativa e contínua sempre que forem identificadas oportunidades de otimização, melhoria de desempenho ou mitigação de riscos.
- XXII. Abertura e acompanhamento do tíquete de atendimento junto às empresas prestadoras de serviço de suporte e/ou garantia eventualmente contratadas pela CONTRATANTE para os respectivos ativos de infraestrutura de TIC objeto deste serviço, visando a resolução de chamados e/ou incidentes em atendimento pela CONTRATADA. Na hipótese de não haver serviço de suporte e/ou garantia contratado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá atuar com seus próprios especialistas e/ou parceiros na resolução dos chamados e/ou incidentes em atendimento, devendo registrar detalhadamente todas as ações, tempos de resposta e soluções aplicadas.
- XXIII. Análise, criação, execução, verificação e resolução de problemas em scripts no ambiente Linux e Windows (Exemplo: Powershell e Batch).
- XXIV. Atualização de softwares e/ou pacotes nos servidores Linux e/ou Windows Server assim como de eventual solução de gerenciamento desses servidores e agrupamentos de servidores (clusters), além da medição e verificação periódica do nível de desempenho desses ativos, que devem estar dentro dos limites operacionais descritos pelo fabricante. Todas as medições, testes e atualizações deverão ser registradas em relatórios periódicos de frequência mínima trimestral.
- XXV. Atendimento às requisições relativas ao ambiente de servidores Linux e/ou Windows Server, tais como criação, atualização e/ou desativação de servidores, configuração de portas de comunicação e de firewall do servidor assim como resolução de problemas em serviços hospedados nesses servidores dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- XVI. Gerenciamento, configuração, atualização e análise e resolução de problemas de todo o ambiente do Active Directory. Gerenciamento, criação e atualização de controladores de domínio, criação e gerenciamento de GPO's, criação e/ou gerenciamento de contas e serviços, análise configuração de portas de comunicação e de firewall do servidor assim como resolução de problemas em serviços hospedados nesses servidores dentre outras demandas correlatas a este serviço.
- XVII. Identificação de tendências e fatores que possam afetar ou degradar a performance do ambiente de servidores Linux e/ou Windows Server e de seus ativos de missão crítica, fornecendo subsídios para plano de capacidade e dimensionamento da infraestrutura de TIC.
- XVIII. Emissão de relatórios, sempre que solicitados, que apresentem informações que possam ser necessárias na aferição da disponibilidade e da capacidade, bem como a verificação dos níveis de serviços de eventuais prestadores de serviço de suporte auxiliar

11. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE TIC

- XIX. O Catálogo de Serviços Técnicos de TIC é a ferramenta que reúne todos os serviços técnicos que a área de tecnologia da



informação e comunicação oferece e as principais informações sobre eles. Esse catálogo geralmente contém: **Descrição do serviço; Níveis de qualidade e disponibilidade acordados (SLAs) e/ou Prazo para o restabelecimento do serviço;** Entre outras informações relevantes;

XXX. No âmbito do TRT da 6ª Região, prevê-se a revisão periódica do Catálogo de Serviços Técnicos de TIC bem como do inventário, conforme necessidade de atuação e de atualização do parque tecnológico do Tribunal – a frequência estimada de realização do processo de revisão é de, preferencialmente, uma vez a cada dois meses;

XXI. Para efeitos de registro e categorização de incidentes e requisições acerca dos ativos de infraestrutura de TIC previstos no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC, entende-se:

Nível	Situação do ativo	Prováveis Cenários ⁽¹⁾
1 - Esclarecimento de dúvida	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade. Inclui o esclarecimento de dúvidas em todos os domínios do catálogo.	Atividades que consistem em esclarecimento de dúvida sobre assuntos relacionados aos domínios de conhecimento SAS-REDES, SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL, SAS-SERVIDORES. Exemplos: consulta técnica (consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, <i>troubleshooting</i>); informações sobre utilização de equipamentos.
2 - Requisição	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade. Inclui tarefas operacionais de baixa, média, ou alta complexidade, bem como projetizadas do catálogo.	Tarefas operacionais de baixa complexidade: atividades que possuem roteiros ou procedimentos operacionais documentados de forma a orientar a correta execução das mesmas. Tarefas operacionais de média complexidade: atividades que possuem roteiros ou procedimentos operacionais documentados de forma a orientar a correta execução das mesmas, porém demandam um tempo maior para execução. Tarefas operacionais de alta complexidade: atividades que não possuem roteiros ou procedimentos operacionais documentados, demandando pesquisa, testes, construção de roteiros e execução. Tarefas operacionais projetizadas: atividades pertencentes a um projeto ou ação, dentro dos domínios de conhecimento SAS-REDES, SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL e/ou SAS-SERVIDORES, que demandem planejamento e mais tempo de execução. Exemplos: atualização de versão de software e atualização de <i>firmwares</i> ; implantação de nova rotina de backup; criação de nova VLAN; cadastro de dispositivo nas ferramentas de monitoramento.
3 - Impactante	Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade de serviços ou componentes de infraestrutura que os	Incidente ⁽²⁾ em que o conjunto de ativos físicos ou lógicos ou parte destes apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s) de serviços ou componentes da infraestrutura que os suportam.



	suportam. Inclui o tratamento de incidentes do catálogo.	Exemplos: falha de uma única fonte de alimentação; falha em alguma porta de comunicação.
4 - Urgente	Indisponível ou severamente degradado. Inclui o tratamento de incidentes do catálogo.	Incidente ⁽²⁾ em que o conjunto de ativos físicos ou lógicos ou parte destes apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplos: esgotamento de espaço reservado para armazenamento;; esgotamento de capacidade de processamento reservado a uma aplicação.
<p>Observação:</p> <p>(1) Os exemplos descrevem cenários possíveis, porém não taxativos de casos aplicáveis ao tipo de solicitação ou incidente a ser categorizado.</p> <p>(2) As tarefas operacionais para tratamento de incidentes consistem em atividades que possuem como objetivo restabelecer serviços dentro dos domínios de conhecimento SAS-REDES, SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL, SAS-SERVIDORES. Seus NMSs ou SLAs serão regidos segundo as variáveis de IMPACTO e URGÊNCIA.</p>		

XXII. O catálogo de serviços possui os seguintes itens:

Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região			
SGTIC - Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação			
Catálogo de Serviços Técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação			
Classe	Serviço/Domínio	Oferta	Meta de resolução
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-SERVIDORES	2h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-SERVIDORES	4h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-SERVIDORES	12h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-SERVIDORES	32h00
Serviços internos	SAS-SERVIDORES	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-SERVIDORES	40h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-VIRTUAL	2h00



Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-VIRTUAL	4h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-VIRTUAL	12h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-VIRTUAL	32h00
Serviços internos	SAS-VIRTUAL	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-VIRTUAL	40h00
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-REDES	2h00
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-REDES	4h00
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-REDES	12h00
Serviços internos	SAS-REDES	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-REDES	32h00
Serviços internos	SAS-REDES	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-REDES	40h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-DADOS	2h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-DADOS	4h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-DADOS	12h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-DADOS	32h00
Serviços internos	SAS-DADOS	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-DADOS	40h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional de baixa complexidade do domínio SAS-BACKUP	2h00



Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional de média complexidade do domínio SAS-BACKUP	4h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional de alta complexidade do domínio SAS-BACKUP	12h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Esclarecer dúvida relativa ao domínio SAS-BACKUP	32h00
Serviços internos	SAS-BACKUP	Atender tarefa operacional projetizada do domínio SAS-BACKUP	40h00

12. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

XIII. Como forma de aferir e avaliar a prestação dos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança), serão utilizados como balizadores as disposições descritas no subitem a seguir e que deverão estar em consonância com as recomendações e boas práticas estabelecidas pelos fabricantes dos ativos de TIC, ao tempo que se traduzirão em níveis mínimos de serviço exigidos, que doravante serão assumidos como critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar a efetividade da prestação de serviços contratados.

XIV. Os indicadores, suas definições e fórmulas de cálculo, grau de impacto no desempenho relativo a cada indicador (GID) e os níveis mínimos de serviço estão descritos no quadro Níveis Mínimos de Serviço a seguir:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
1	NOC.1	Índice mensal da taxa de eventos (chamados e/ou incidentes) de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e/ou encaminhados para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,4	0,90 [valor mínimo aceitável]
2	NOC.2	Índice mensal da taxa de eventos (chamados e/ou incidentes) de monitoramento registrados e/ou encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e/ou encaminhados	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.		
3	NOC.3	Índice mensal de tarefas escaladas com descrição completa e correta, ou seja, não devolvidas ao NOC para obtenção de esclarecimentos e/ou complementos adicionais. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas escaladas com descrição completa e correta para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]
4	SAS-REDES.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
5	SAS-REDES.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
6	SAS-REDES.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
7	SAS-REDES.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.		
8	SAS-BACKUP.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
9	SAS-BACKUP.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
10	SAS-BACKUP.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
11	SAS-BACKUP.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
12	SAS-DADOS.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.		
13	SAS-DADOS.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
14	SAS-DADOS.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
15	SAS-DADOS.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
16	SAS-VIRTUAL.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
17	SAS-VIRTUAL.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.		
18	SAS-VIRTUAL.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
19	SAS-VIRTUAL.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
20	SAS-SERVIDORES.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
21	SAS-SERVIDORES.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
22	SAS-SERVIDORES.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)				
ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço
		Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.		
23	SAS-SERVIDORES.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços Técnicos de TIC / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
OBSERVAÇÕES:				
A	Descumprimentos reiterados dos indicadores: NOC.1, NOC.2, NOC.3, SAS-REDES.4, SAS-BACKUP.4, SAS-DADOS.4, SAS-VIRTUAL.4 e SAS-SERVIDORES.4 podem ensejar a aplicação de penalidades e caracterizar o descumprimento parcial ou total do contrato.			

13. DO FATURAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
XXV.	O pagamento dos serviços será realizado mensalmente, somando os valores mensais referentes a prestação de serviços: NOC, SAS-REDES, SAS-BACKUP, SAS-DADOS, SAS-VIRTUAL e SAS-SERVIDORES. Somando-se estes montantes e após serem subtraídos os descontos ocasionados pelo não atingimento dos níveis mínimos de serviço e/ou multas tem-se o valor a ser efetivamente pago, denominado VMP, Valor Mensal de Pagamento.
XVI.	O Valor Mensal de Pagamento (VMP) será igual ao somatório dos valores mensais de prestação dos serviços (VMS) subtraídos dos fatores de abatimento por desempenho de serviços (FADS):
$\text{VMP} = (\text{VMS-NOC} - \text{FADS-NOC}) + (\text{VMS-SAS-REDES} - \text{FADS-SAS-REDES}) + (\text{VMS-SAS-BACKUP} - \text{FADS-SAS-BACKUP}) + (\text{VMS-SAS-DADOS} - \text{FADS-SAS-DADOS}) + (\text{VMS-SAS-VIRTUAL} - \text{FADS-SAS-VIRTUAL}) + (\text{VMS-SAS-SERVIDORES} - \text{FADS-SAS-SERVIDORES}) - (\text{GLOSAS DERIVADAS DE PENALIDADES CONTRATUAIS})$	
Onde: VMP é o Valor Mensal de Pagamento e	
VMS é o Valor Mensal do Serviço, estando VMS subdividido em VMS-NOC, VMS-REDES, VMS-BACKUP, VMS-DADOS, VMS-VIRTUAL, VMS-SERVIDORES e	
FADS é o Fator de Abatimento por desempenho de Serviços, estando FADS subdividido em FADS-NOC, FADS-REDES,	



FADS-BACKUP, FADS-DADOS, FADS-VIRTUAL e FADS-SERVIDORES.

- XVII. As parcelas do Valor Mensal do Serviço (VMS) são calculadas da seguinte forma:
- A. O VMS-NOC (Valor Mensal do Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de monitoramento remoto dos ativos de infraestrutura de TIC, incluindo todos os custos envolvidos;
 - B. O VMS-SAS-REDES (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede, incluindo todos os custos envolvidos;
 - C. O VMS-SAS-BACKUP (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup, incluindo todos os custos envolvidos;
 - D. O VMS-SAS-DADOS (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados, incluindo todos os custos envolvidos;
 - E. O VMS-SAS-VIRTUAL (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações, incluindo todos os custos envolvidos;
 - F. O VMS-SAS-SERVIDORES (Valor Mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de servidores Linux e Windows) é formado pelo preço fixo mensal do Serviço de administração e suporte à infraestrutura de servidores Linux e Windows, incluindo todos os custos envolvidos.
- XVIII. Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) somente serão computados quando os indicadores dos serviços (INDICADORID) forem inferiores aos seus níveis mínimos de serviços relacionados (NMSID), previstos neste documento.
- XIX. No cálculo do FADS está previsto uma ponderação para cada indicador de nível mínimo de serviço, denominada de GID, com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço. O GID será utilizado nas situações em que o nível mínimo de serviço exigido para o indicador não for efetivamente atingido. Nos casos em que o nível mínimo de serviço exigido for atingido não haverá abatimento e o GID será considerado zero.
- XC. Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) para os indicadores numéricos (metas estabelecidas em percentuais ou decimais) são calculados da seguinte forma:

$$FADS \text{ do Serviço } (X) = \sum_{ID=1}^n VMS \text{ do Serviço } (X) * GID_{ID} * \frac{|NMS_{ID} - INDICADOR_{ID}|}{NMS_{ID}}$$



--

ADENDOS

ADENDO I - DOS MACROPROCESSOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC EM MATRIZ RACI

Na tabela, a seguir, tem-se a relação de macroprocessos de infraestrutura de TIC em matriz RACI:

#	Descrição	Responsável	Aprovador	Consultor	Impactado
1	Monitoramento dos ativos de infraestrutura de TIC	Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
2	Administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados	André Hermenegildo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
3	Administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede de comunicação	Igor Marcel	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
4	Administração e suporte à infraestrutura de backup	André Hermenegildo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
5	Administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações	André Hermenegildo / Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
6	Administração e suporte à infraestrutura de servidores Windows e Linux	Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
7	Administração e suporte à infraestrutura de Banco de dados	Francinildo Camilo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
8	Administração e suporte à infraestrutura de ativos de segurança da informação	Petrônio Gomes	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
9	Administração e suporte à infraestrutura de processamento de dados	André Hermenegildo	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Suporte contratado	TRT6
10	Gerenciamento de mudanças	Leonardo Vilaça	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro		TRT6
11	Gerenciamento de processos de infraestrutura de TIC	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro		TRT6
12	Planejamento das contratações	Márcio Calado	Sérgio Limeira / Enéas Ribeiro		TRT6

ADENDO II - DOS ATIVOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6

Nas tabelas, a seguir, têm-se relações dos ativos de infraestrutura de TIC do TRT-6:



EQUIPAMENTOS/HARDWARE A SEREM GERENCIADOS NESTA CONTRATAÇÃO				
ID	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUPORTE CONTRATADO	SUPORTE COM TROUBLESHOOTING
1	REDES LAN, WAN, WLAN e FIREWALL	2 Switches core LAN Huawei S12704	SIM	NÃO
2		44 Switches Huawei S5720-52X	SIM	NÃO
3		7 switches HP 5130-48G-4SFP+ JG976A	SIM	NÃO
4		170 Access Point Alcatel 1301 e 1321	SIM	SIM
5		2 Controladoras Wireless virtuais - Omnivista OmniVista 2500 NMS	SIM	SIM
6		99 Access point Ruckus 901-R610-WW00 Zoneflex R610 dual band	SIM	NÃO
7		2 Controladoras Wireless virtuais - L09-VSZD-WW00 RUCKUS VIRTUAL DATA PLANE 3.2	SIM	NÃO
8		33 Switches EdgeCore ECS2100-28P	SIM	NÃO
9		25 Switches EdgeCore ECS2100-28PP	SIM	NÃO
10		47 Switches EdgeCore ECS2100-28T	SIM	NÃO
11		36 Switches EdgeCore ECS4110-28T	SIM	NÃO
12		8 Switches HP V1910-24G	SIM	NÃO
13		1 Switch HPE OfficeConnect Switch 1920S 24G 2SFP JL381A	SIM	NÃO
14	STORAGES E REDE SAN	2x Huawei OceanStor Dorado 5000 V6	SIM	NÃO
15		2x Huawei Ocean Store H5300	SIM	NÃO
16		1x PureStorage FlashArray X70R4	SIM	NÃO
17		4x Switches SAN Brocade G720	SIM	NÃO
18		4x Switches SAN Brocade 6505	NÃO	NÃO
19		1x Tape Library Overland Storage NEO XL-Series - LTO7	SIM	NÃO
20		1x Tape Library IBM TS4300- LTO8	SIM	NÃO
21	SERVIDORES	2x Chassi HPE Synergy 12000 CTO Frame 10x Fan	SIM	NÃO
22		11x HPE Synergy 660 Gen10 CTO Cmpt Mdl	SIM	NÃO
23		2x HPE Synergy 480 Gen10 CTO Cmpt Md	SIM	NÃO
24		30x Servidores Dell PowerEdge R450	SIM	NÃO
25		3x Servidores Dell PowerEdge R640	SIM	NÃO
26		2x servidores de rack LENOVO SR630	SIM	NÃO
27		1x servidor de rack HPE ProLiant DL360 Gen10	SIM	NÃO
28	SEGURANÇA	2 Firewall em cluster Check Point Security Gateway 15600	SIM	SIM
29	OUTROS	350x Máquinas virtuais em ambiente VMware VSphere v8	-	-



30		160x Máquinas virtuais em ambientes Windows Hyper-V	-	-
31		4x Cluster Kubernetes	-	-
32		1x Servidor de Veeam Backup & Replication	-	-

SOFTWARES E/OU TECNOLOGIAS A SEREM GERENCIADOS NESTA CONTRATAÇÃO

ID	CATEGORIA	DESCRIÇÃO	SUPORTE CONTRATADO	SUPORTE COM TROUBLESHOOTING
1	Redes e servidores	Distribuições Linux: Windows Server, CentOS, Oracle Linux, Red Hat Enterprise Linux (RHEL) e demais distribuições compatíveis com RHEL ("Red Hat-like")	SIM	SIM
2		Servidores Web: Apache HTTPD, NGINX	SIM	SIM
3		Balancedores de carga e ingress controller para kubernetes: NGINX, HAProxy, Apache, Traefik e similares	SIM	SIM
5		Serviços essenciais: NTP, NFS, AutoFS, VSFPD, TFTP, DNS, DHCP	SIM	SIM
6		Sistemas de cache distribuído: Memcached, Redis, etc.	SIM	SIM
7		Virtualização do tipo contêiner	Docker, Docker Compose, Container	SIM
8	Sistema de orquestração de Contêineres	Kubernetes e similares	SIM	SIM
9	Infraestrutura Java EE	Servidor de aplicações: JBoss, JBoss Wildfly e Red Hat JBoss Enterprise	SIM	SIM
10		Infraestrutura de proxy reverso: Apache HTTPD com mod_jk, mod_proxy e mod_cluster, Squid e NGINX	SIM	SIM
11		Integração com SGBD PostgreSQL	SIM	SIM
12		Mensageria com uso do componente Message Broker	SIM	SIM
13		Servidor de aplicações: JBoss Wildfly e Red Hat JBoss Enterprise Application Platform (EAP)	SIM	SIM
14	Ferramentas de inventário, monitoramento e gerência	Prometheus, Kibana e Graylog, Grafana, Elasticsearch, Fluentd, Zabbix, Datadog, Amazon CloudWatch, OpenTelemetry e similares	SIM	SIM
15	Ferramentas de gerência de configuração e DevOps	Git, Gitlab, Flux CD, Argo CD e similares	NÃO	NÃO
16	Ferramentas de Configuração de Infraestrutura	Ansible, Terraform, Puppet, Chef e similares	SIM	SIM
17	Ferramenta de Administração de Backup	Veeam Backup & Replication v12	SIM	NÃO
18	Ferramenta de Virtualização	Vcenter 8, VMware ESXi 8, VMware Aria Operations 8,	SIM	NÃO
19		Windows 2016 Datacenter + Hyper-V.	NÃO	NÃO



20	Outras ferramentas	Kubernetes Harbor Image Proxy Cache, Keycloak, Amazon KMS, Hashicorp Vault e similares	NÃO	NÃO
----	--------------------	--	-----	-----

ADENDO III - DAS CERTIFICAÇÕES E CURSOS EXIGIDOS PARA OS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Na tabela a seguir tem-se a relação de certificações e cursos exigidos para os técnicos da prestadora de serviços:

PROFISSIONAL	DESCRIÇÃO DAS CERTIFICAÇÕES (*)
Gestor/Técnico(s) de operações de Datacenter	Certificação Linux LPIC-1; Certificação VMware Certified Professional – VCP; Certificação Certified Kubernetes Administrator (CKA); Certificação Veeam Certified Engineer (VMCE) ou Certificação equivalente com Certificado de Treinamento Oficial Veeam; Certificação Microsoft Windows Server 2016 ou superior; Certificação CompTIA Network+ ou equivalente; Certificação CompTIA "IT Fundamentals" ou "A+" ou superior; Certificação Fortinet NSE 7 SD-WAN ou equivalente; Certificação em fundamentos de redes Wireless, como ACFE – WLAN; Certificação ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) Foundation expedido por Centros de Testes Autorizados.
	Certificação em segurança da informação, o curso sobre Segurança da Informação deverá possuir ementa compatível com a do seguinte curso: https://esr.mp.br/cursos/fundamentos-de-seguranca-da-informacao-ead-parceria-oficial-ascend-seg32/ ou ainda, possuir Certificação Information Security Foundation baseada na ISO/IEC 27002
Obs.:	(*) As certificações acima deverão ser apresentadas quando da assinatura do contrato. É admitida a acumulação de certificados por profissional, assim como cada certificação poderá ser de pelo menos um dos profissionais, empregados, sócios ou profissional vinculados a parceiro comercial da CONTRATADA. O profissional certificado ou ente a qual pertença deverá provar vínculo empregatício, comercial ou societário junto a CONTRATADA durante todo o período contratual. Caso os documentos se mostrem insuficientes ensejarão fato característico de quebra de cumprimento dos requisitos contratuais por parte da LICITANTE/CONTRATADA.

ADENDO IV - DA VOLUMETRIA DE CHAMADOS E/OU INCIDENTES DE INFRAESTRUTURA DE TIC

XCI. Seguem tabelas contendo volumetria de chamados e/ou incidentes de infraestrutura de TIC:

A. Volumetria de chamados no Assyst:

QUANTITATIVO DE CHAMADOS RESOLVIDOS POR MÊS NO SISTEMA ASSYST PELAS EQUIPES DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6 RELACIONADAS A ESTA CONTRATAÇÃO				
MÊS	2022	2023	2024	2025



JAN	113	92	69	64
FEV	65	129	154	212
MAR	149	128	339	82
ABR	127	77	146	166
MAI	131	108	94	192
JUN	96	83	56	72
JUL	87	80	87	27
AGO	98	114	92	74
SET	116	117	50	
OUT	99	232	131	
NOV	143	112	103	
DEZ	46	100	39	

B. Volumetria de chamados no Jira:

QUANTITATIVO DE CHAMADOS RESOLVIDOS POR MÊS NO SISTEMA JIRA PELAS EQUIPES DE INFRAESTRUTURA DE TIC DO TRT-6 RELACIONADAS A ESTA CONTRATAÇÃO

MÊS	2024			2025		
	SAS-REDES	SAS-BACKUP / SAS-DADOS / SAS-VIRTUAL	SAS-SERVIDORES / MONITORAMENTO	SAS-REDES	SAS-BACKUP / SAS-DADOS / SAS-VIRTUAL	SAS-SERVIDORES / MONITORAMENTO
JAN	21	52	162	25	88	732
FEV	26	54	215	173	84	579
MAR	45	76	229	136	77	604
ABR	668*	290*	388*	108	101	500
MAI	144	106	469	91	127	490
JUN	128	46	491	83	100	268
JUL	60	63	397	129	91	184
AGO	55	88	327			



**ANEXO XX - Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento do
Serviço de monitoramento remoto e gerenciamento compartilhado dos
ativos de infraestrutura de TIC (N3)**



Planilha de cálculo do Valor Mensal de Pagamento N3

ITEM	GRUPO DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	UNID.	QTDE	VALOR	
					UNIT. (R\$)	TOTAL (R\$)
1	MONITORAMENTO	Serviço de monitoramento dos ativos de infraestrutura de TIC (NOC).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
2	GERENCIAMENTO COMPARTILHADO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Serviço de administração e suporte à infraestrutura de ativos de rede	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
3		Serviço de administração e suporte à infraestrutura de backup (SAS-BACKUP).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
4		Serviço de administração e suporte à infraestrutura de armazenamento de dados (SAS-DADOS).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
5		Serviço de administração e suporte à infraestrutura de virtualização e containers de aplicações (SAS-VIRTUAL).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
6		Serviço de administração e suporte aos servidores Linux e Windows (SAS-SERVIDORES).	Mensal	30	1.000,00	30.000,00
				Total	6.000,00	180.000,00

OBS.: Os valores unitários utilizados são apenas para efeitos de ilustração dos cálculos efetuados nesta planilha.



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço (NMS)
1	NOC.1	Índice mensal da taxa de eventos de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,4	0,90 [valor mínimo aceitável]
2	NOC.2	Índice mensal da taxa de incidentes de monitoramento registrados e encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]
3	NOC.3	Índice mensal de tarefas escaladas com descrição completa e correta para o serviço de administração e suporte competente. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas escaladas com descrição completa e correta para o serviço de administração e suporte competente / quantidade total de eventos de monitoramento no período.	0,3	0,80 [valor mínimo aceitável]
4	SAS-REDES.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
5	SAS-REDES.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
6	SAS-REDES.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
7	SAS-REDES.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço (NMS)
8	SAS-BACKUP.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
9	SAS-BACKUP.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
10	SAS-BACKUP.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
11	SAS-BACKUP.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
12	SAS-DADOS.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
13	SAS-DADOS.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
14	SAS-DADOS.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço (NMS)
15	SAS-DADOS.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
16	SAS-VIRTUAL.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
17	SAS-VIRTUAL.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]
18	SAS-VIRTUAL.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
19	SAS-VIRTUAL.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]
20	SAS-SERVIDORES.1	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,4	0,50 [valor mínimo aceitável]
21	SAS-SERVIDORES.2	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,1	0,75 [valor mínimo aceitável]



NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

ID	Indicador (Serviço.ID)	Definição e fórmula de cálculo	GID	Nível mínimo de serviço (NMS)
22	SAS-SERVIDORES.3	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,2	0,95 [valor mínimo aceitável]
23	SAS-SERVIDORES.4	Índice mensal de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços. Este índice é definido pela seguinte fórmula: quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços / quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	0,3	1,00 [valor mínimo aceitável]



$$FADS \text{ do Serviço } (X) = \sum_{ID=1}^n VMS \text{ do Serviço } (X) * GID_{ID} * \frac{NMS_{ID} - INDICADOR_{ID}}{NMS_{ID}}$$

NOC	Descrição	Qtde
B	quantidade total de eventos de monitoramento no período.	10
A	quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados para o serviço de administração e suporte competente	9
A	quantidade de eventos de monitoramento registrados e encaminhados em até 7 (sete) minutos desde sua ocorrência para o serviço de administração e suporte competente	5
A	quantidade de tarefas escaladas com descrição completa ou correta para o serviço de administração e suporte competente	4

NOC	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS
NOC.1	9	10	0,90	0,90
NOC.2	5	10	0,50	0,80
NOC.3	4	10	0,40	0,80

	VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
NOC.1	1.000,00	0,4	-	-
NOC.2	1.000,00	0,3	0,4	112,50
NOC.3	1.000,00	0,3	0,5	150,00
FADS NOC				262,50

REDES	Descrição	Qtde
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-REDES até o período.	10
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	5
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	3
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	2
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-REDES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	0

REDES	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS
REDE.1	5	10	0,50	0,50
REDE.2	3	5	0,60	0,75
REDE.3	2	2	1,00	0,95
REDE.4	0	0	0,00	1,00
TOTAL	10	SALDO	0	

	VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
REDE.1	1.000,00	0,4	-	-
REDE.2	1.000,00	0,1	0,2	20,00
REDE.3	1.000,00	0,2	0,1	-
REDE.4	1.000,00	0,3	1,0	-
FADS REDES				20,00

BACKUP	Descrição	Qtde
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-BACKUP até o período.	10
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	5
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	2
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	2
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-BACKUP com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	1

BACKUP	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS
BACKUP.1	5	10	0,50	0,50
BACKUP.2	2	5	0,40	0,75
BACKUP.3	2	3	0,67	0,95
BACKUP.4	1	1	1,00	1,00
TOTAL	10	SALDO	0	

	VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
BACKUP.1	1.000,00	0,4	-	-
BACKUP.2	1.000,00	0,1	0,5	46,67
BACKUP.3	1.000,00	0,2	0,3	59,65
BACKUP.4	1.000,00	0,3	-	-
FADS BACKUP				106,32



DADOS	Descrição	Qtde
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-DADOS até o período.	10
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	5
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-DADOS com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	5

DADOS	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS
DADOS.1	5	10	0,50	0,50
DADOS.2	0	5	0,00	0,75
DADOS.3	0	5	0,00	0,95
DADOS.4	5	5	1,00	1,00
TOTAL	10	SALDO	0	

	VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
DADOS.1	1.000,00	0,4	-	-
DADOS.2	1.000,00	0,1	1,0	100,00
DADOS.3	1.000,00	0,2	1,0	200,00
DADOS.4	1.000,00	0,3	-	-
FADS DADOS				300,00

VIRTUAL	Descrição	Qtde
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-VIRTUAL até o período.	10
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	3
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	5
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-VIRTUAL com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	2

VIRTUAL	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS
VIRTUAL.1	3	10	0,30	0,50
VIRTUAL.2	5	7	0,71	0,75
VIRTUAL.3	0	2	0,00	0,95
VIRTUAL.4	2	2	1,00	1,00
TOTAL	10	SALDO	0	

	VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
VIRTUAL.1	1.000,00	0,4	0,4	160,00
VIRTUAL.2	1.000,00	0,1	0,0	4,76
VIRTUAL.3	1.000,00	0,2	1,0	200,00
VIRTUAL.4	1.000,00	0,3	-	-
FADS VIRTUAL				364,76

SERVIDORES	Descrição	Qtde
B	quantidade remanescente de tarefas atribuídas e pendentes ao SAS-SERVIDORES até o período.	10
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES dentro do prazo estabelecido no Catálogo de Serviços	0
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo até 50% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	5
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo de 50% até 100% superior ao estabelecido no Catálogo de Serviços	0
A	quantidade de tarefas pendentes e que foram resolvidas pela atuação do SAS-SERVIDORES com prazo superior a 100% do estabelecido no Catálogo de Serviços	1

SERVIDORES	A	B	INDICADOR (A/B)	NMS
SERVIDORES.1	0	10	0,00	0,50
SERVIDORES.2	5	10	0,50	0,75
SERVIDORES.3	0	5	0,00	0,95
SERVIDORES.4	1	5	0,20	1,00
TOTAL	6	SALDO	4	

	VMS	GID	ABS(NMS - INDICADOR)/NMS	FADS
SERVIDORES.1	1.000,00	0,4	1,0	400,00
SERVIDORES.2	1.000,00	0,1	0,3	33,33
SERVIDORES.3	1.000,00	0,2	1,0	200,00
SERVIDORES.4	1.000,00	0,3	0,8	240,00
FADS SERVIDORES				873,33

