



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA

ESTUDO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

### **Caracterização da Demanda**

#### **1. Descrição da Solução de TIC a ser contratada**

Solução de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC, aderente às boas práticas preconizadas pela ITIL V3 2011, incluindo os serviços de instalação, capacitação, configuração e personalização de software de apoio aos processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições, de configuração e ativos, de catálogo de serviços e de acordo de nível de serviço.

##### **1.1. DOD(s) que compõe(m) a solução de TIC**

DOD nº 0476964.

#### **2. Equipe de planejamento da contratação**

<b>Integrante</b>	<b>Nome</b>	<b>Ramal</b>	<b>E-mail</b>	<b>Setor</b>
Demandante	Hanniery Freire	1329	hanniery.freire@tre-pb.jus.br	NAG
Administrativo	Michelly Medeiros	1391	michelly.palmeira@tre-pb.jus.br	SECONT
Técnico	Laurício Lima	1344	lauricio.lima@tre-pb.jus.br	SESOP

#### **3. Necessidade da contratação**

A crescente complexidade dos serviços de TIC utilizados pelas organizações, aliada à necessidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da Informação e comunicação passa, necessariamente, pelo estabelecimento formal de processos de TIC, acompanhado da automatização desses processos, em consonância com as recomendações dos órgãos de controle e as melhores práticas de TIC adotadas atualmente.

Nesse contexto também está incluído o TRE-PB, onde a quantidade de serviços disponibilizados pela área de TIC tem aumentado a cada ano. Essa nova realidade implica no desenvolvimento e implantação de novos serviços ao mesmo tempo em que melhorias nos serviços já existentes são também relevantes. Da mesma forma, mudanças na infraestrutura são realizadas diante da atualização tecnológica natural da área de TIC, mas amplificadas pela necessidade de maior poder de processamento, armazenamento e disponibilidade. Nesse cenário surge a necessidade de um melhor gerenciamento dos serviços de TIC para que seja possível agregar valor aos serviços oferecidos à sociedade pelo TRE-PB.

Corroborando esse entendimento, a Coordenadoria de Auditoria Interna apontou, nas recomendações 5.7 e 5.9 da auditoria de governança e gestão de TI (processo 23.129/2013), a necessidade de implantação dos processos de gerenciamento de incidentes e gerenciamento de configuração. Da mesma forma, a Res CNJ nº 211/2015 estabelece, em seu art. 12, a importância dos processos de gerenciamento de incidentes, catálogo de serviços, cumprimento de requisições e ativos.

A biblioteca ITIL reúne um conjunto de boas práticas mundialmente aceitas para o gerenciamento de serviços de TIC, sendo referência fundamental para sua implantação. Assim, ter uma solução de software de apoio ao gerenciamento de serviços de TIC a ela aderente permitirá que o TRE-PB possa implementar tais práticas, promovendo melhorias significativas no gerenciamento de serviços. Os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições, de configuração e ativos, de catálogo de serviços e de acordo de nível de serviço serão os primeiros a serem abordados, criando as bases necessárias para a implantação de outros processos de gerenciamento de serviços de TIC em projetos futuros.

Por fim, nossa atual solução de software de apoio ao gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições, software Ocomon, não é aderente às melhores práticas da biblioteca ITIL, foi descontinuada e não possui suporte para atualizações, representando riscos à execução desses processos.

#### **4. Alinhamento estratégico**

- **Objetivo 8 do PEI:** Fortalecimento da Governança;
- **Indicador estratégico 25 do PEI:** Índice de governança de TIC;
- **Objetivo 4 do PETIC:** Primar pela satisfação dos usuários internos de TIC;
- **Indicador estratégico 5 do PETIC:** Índice de satisfação dos usuários internos de TIC.

### **Seção I - Análise da Viabilidade da Contratação**

## 5. Requisitos da contratação

### 5.1 Necessidades do negócio

Necessidade 1: ITSMS aderente às boas práticas ITIL 2011 (ou superior).

Funcionalidade 1: Software integrado de ITSM com suporte aos processos descritos no Item I do Anexo A.

Ator Envolvido 1: Administradores do software de ITSM.

Ator Envolvido 2: gerentes de processos de ITSM.

Ator Envolvido 3: Operadores do software de ITSM.

Ator Envolvido 4: Usuários do software de ITSM.

Ator Envolvido 5: Fornecedor do ITSMS.

Funcionalidade 2: Instalação, configuração e personalização do ITSMS.

Ator Envolvido 1: Administradores do software de ITSM.

Ator Envolvido 2: Gerentes de processos de ITSM.

Ator Envolvido 3: Fornecedor do ITSMS.

Funcionalidade 3: Suporte técnico do ITSMS.

Ator Envolvido 1: Administradores do software de ITSM.

Ator Envolvido 2: Gerentes de processos de ITSM.

Ator Envolvido 3: Fornecedor do ITSMS.

Funcionalidade 4: Capacitação no ITSMS.

Ator Envolvido 1: Administradores do software de ITSM.

Ator Envolvido 2: Gerentes de processos de ITSM.

Ator Envolvido 2: Operadores do software de ITSM.

Ator Envolvido 3: Fornecedor do ITSMS.

Necessidade 2: Serviço técnico de apoio especializado na melhoria dos processos de ITSM descritos no Item II do Anexo A.

Funcionalidade 1: Modelagem e documentação dos processos de ITSM.

Ator Envolvido 1: Gerentes de processos de ITSM.

Ator Envolvido 2: Fornecedor do ITSMS.

Funcionalidade 2: Análise de lacuna de capacidade dos processos ITSM.

Ator Envolvido 1: Gerentes de processos de ITSM.

Ator Envolvido 2: Fornecedor do ITSMS.

Funcionalidade 3: Suporte e operação assistida do ciclo de melhoria dos processos ITSM.

Ator Envolvido 1: Gerentes de processos de ITSM.

Ator Envolvido 2: Fornecedor do ITSMS.

### 5.2 Requisitos Tecnológicos e Não Funcionais

#### 5.2.1. Requisitos Tecnológicos

##### 5.2.1.1. ITSMS

5.2.1.1.1. O software integrante do ITSMS deverá suportar os processos descritos no Item I do Anexo A, com certificação PinkVerify™, glenphisPassed™ ou AXELOS Endorsed Tools nos processos indicados;

5.2.1.1.2. O ITSMS deverá garantir que todas as personalizações e configurações realizadas sejam automaticamente portadas para novas versões em caso de atualização, reinstalação ou upgrade, dispensando a necessidade de migrações ostensivas e onerosas;

5.2.1.1.3. O ITSMS não deverá ter quaisquer limitações funcionais e não funcionais em função do tempo;

5.2.1.1.4. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos de **usabilidade**:

5.2.1.1.4.1. Interface em idioma Português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos administradores do software de ITSM seja em inglês;

5.2.1.1.4.2. Interface única (e.g. estilos de menus, listas e telas de registros, gráficos, dashboards, relacionamento de registros, etc.) de navegação e uso em todos os fluxos de trabalho, processos e aplicações que sejam automatizadas dentro da solução;

5.2.1.1.4.3. Quantidade ilimitada de anexos em registros de trabalho, fluxos de trabalho e processos automatizados na solução;

5.2.1.1.4.4. Acesso controlado por meio de autenticação utilizando serviços de Diretórios LDAP e Microsoft Active Directory – AD;

5.2.1.1.4.5. Desenvolvimento de formulários, sem a necessidade de programação e diagramação, para a inclusão, exclusão e alteração de campos escolhidos;

5.2.1.1.4.6. Personalização de menus, formulários e rótulos, permitindo a adequação às necessidades de uso de cada usuário, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte;

5.2.1.1.4.7. Personalização por meio de folhas de estilo, sendo aplicável a todas as páginas de forma automática;

5.2.1.1.5. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos de **interoperabilidade e integração**:

5.2.1.1.5.1. Compatibilidade com a família de sistema operacionais Microsoft Windows Server (última versão e 64 bits), ou RedHat Linux (última versão e 64 bits), operando sobre plataforma virtualizada VMWare;

5.2.1.1.5.2. Compatível com banco de dados MySQL, Oracle ou PostgreSQL;

5.2.1.1.5.3. Integração com o serviço de Diretórios LDAP ou Microsoft Active Directory – AD;

5.2.1.1.5.4. Recebimento eventos de diversas fontes externas como os sistemas de monitoração, incluindo pelo menos: SCOM, Nagios, Zabbix ZenOSS e System Center;

5.2.1.1.5.5. Integração com ferramentas de monitoramento de performance de aplicações (Application Performance Management – APM);

5.2.1.1.5.6. Integração por meio de conectores e tecnologias com sistemas e bancos de dados;

5.2.1.1.5.7. Integração com outros sistemas e interoperação entre sistemas, mesmo que externos ao TRE-PB, realizada, sempre que tecnicamente viável, por intermédio de WebService;

5.2.1.1.5.8. Integração com sistemas de e-mail padrão de mercado;

5.2.1.1.6. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos de **automação de processos e fluxos de trabalho**:

5.2.1.1.6.1. Criação e automações de fluxos de trabalho, processos de ITSM e suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (*Low-Code*), usando componentes integrados e nativos da própria plataforma;

5.2.1.1.6.2. Interface própria para a modelagem gráfica dos processos e fluxos de trabalho, incluindo estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte;

5.2.1.1.6.3. Dispensar a necessidade de criação de tabelas, colunas e campos em banco de dados, ou a necessidade de programação ou alteração do código-fonte, tornando estas alterações, quando necessárias, transparentes aos operadores e administradores que implementam os fluxos de trabalho;

5.2.1.1.6.4. Parametrização de condicionais para utilização em fluxos de trabalho, com base nas regras de negócio, sem a necessidade de alteração do código-fonte;

5.2.1.1.6.5. Aprovação em fluxos trabalho com, no mínimo, as seguintes regras para andamento do fluxo, sem necessidade de programação ou alterações do código-fonte: por um, vários ou quantidade definida de usuários ou grupos; por condicionais baseados em regras de negócio; de acordo com o cargo e a estrutura de cargos da organização de forma recursiva (independentemente da quantidade de níveis ascendentes) e dinâmica (não atrelado a usuário específico);

5.2.1.1.6.6. Invocar notificações e integrações como atividade automática do fluxo de trabalho;

5.2.1.1.6.7. Permitir encaminhar execução de um fluxo de trabalho para múltiplos fluxos de trabalho de forma sequencial ou paralela;

5.2.1.1.6.8. Permitir a definição de condicionantes temporais dentro do fluxo de trabalho;

5.2.1.1.7. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos de **relatórios e dashboards**:

5.2.1.1.7.1. Configuração de visão gerencial de acordo com suas atividades e processos de ITSM com informação em tempo real de maneira gráfica por meio de painéis e dashboards agrupados por assunto e independentes entre si;

5.2.1.1.7.2. Criação de painéis e dashboards com gráficos de gestão (e.g. gráficos do tipo pizza, linha, colunas, barras e tabelas dinâmicas), sem a necessidade de programação e alteração do código-fonte;

5.2.1.1.7.3. Alterações de atributos de forma dinâmica em gráficos, contidos em painéis e dashboards, possibilitando a alteração de eixos, título do gráfico, legenda, escala, rótulos de dados, tamanho do gráfico, de forma gráfica e sem a necessidade de alterações do código-fonte;

5.2.1.1.7.4. Criação de gráficos com informações de diferentes entidades do ITSMS, permitindo a sobreposição e cruzamento de informações e delimitação de linhas de tendência;

5.2.1.1.7.5. Funcionalidade *drill down* em qualquer gráfico, contido em painéis e dashboards;

5.2.1.1.7.6. Gerenciamento de permissões por usuários e grupos para acesso aos painéis e dashboards;

5.2.1.1.7.7. Organizar, por usuário, os painéis e dashboards com listas de registros de seu interesse, possibilitando a escolha de colunas, realização de filtros e ordenação da lista;

5.2.1.1.7.8. Impressão e exportação de relatórios para arquivos do tipo CSV e HTML;

5.2.1.1.8. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos de **comunicação integrada e notificações**:

5.2.1.1.8.1. Permitir anotações nos registros de ITSM;

5.2.1.1.8.2. Gerenciamento de permissões de visibilidade das anotações dos registros de ITSM por usuário ou grupo;

5.2.1.1.8.3. Registrar toda comunicação entre usuários e atendentes nos registros de ITSM;

5.2.1.1.8.4. Configurar notificações automatizadas em qualquer momento de fluxo de trabalho, processos automatizados, condições e eventos;

5.2.1.1.8.5. Permitir a utilização de variáveis com informações dos registros do ITSM para utilização nas notificações;

5.2.1.1.9. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos de **consultas e listagens de registros de ITSM**:

5.2.1.1.9.1. Interface de consultas e listagens de registros de ITSM personalizável: utilização de múltiplas consultas e listagens; ordenar, adicionar e remover colunas na visualização;

- 5.2.1.1.9.2. Consulta global por texto livre nas informações dos registros de ITSM;
- 5.2.1.1.9.3. Criação de modelos de consultas e listagens com múltiplos critérios de busca nos registros de ITSM;
- 5.2.1.1.9.4. Gerenciamento de permissões por usuários e grupos para acesso as informações dos registros de ITSM e criação de modelos de consultas e listagens;
- 5.2.1.1.9.5. Impressão e exportação dos resultados das consultas e listagens para arquivos do tipo XLS, CSV, HTML e XML;
- 5.2.1.1.9.6. Permitir executar, diretamente da interface de resultado de consultas e listagens, as ações possíveis nos registros de ITSM resultantes da consulta ou listagem;
- 5.2.1.1.10. O ITSMS deverá possuir um **Portal de Serviços** com os seguintes requisitos:
  - 5.2.1.1.10.1. Personalizável por meio de interface gráfica, com múltiplas visões do portal, por usuário ou grupo e estrutura organizacional, permitindo acesso a todas as funcionalidades e recursos de gerenciamento e utilização;
  - 5.2.1.1.10.2. A autenticação do usuário deve ser suficiente para a correta identificação do seu grupo de permissões, apresentando a este usuário as informações e funcionalidades as que ele tem acesso;
  - 5.2.1.1.10.3. Consulta e visualização de itens de catálogo de serviço, artigos de conhecimento, artigos de autosserviço e quaisquer outros registros de ITSM;
  - 5.2.1.1.10.4. Permitir a visualização de quadro de avisos, bem como a situação atual dos serviços, indicando se existem degradações, indisponibilidades, problemas e manutenções programadas, ou quaisquer outras informações dos serviços por meio de *Dashboards*;
  - 5.2.1.1.10.5. Disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades de **interação aos usuários**:
    - 5.2.1.1.10.5.1. Quantidade ilimitada de anotações em suas solicitações;
    - 5.2.1.1.10.5.2. Visualizar em suas solicitações, informações do atendimento e mensagens do operador;
    - 5.2.1.1.10.5.3. Acompanhar em tempo real a situação atual de todas as suas solicitações;
    - 5.2.1.1.10.5.4. Conhecer do prazo estimado para a conclusão e dos custos envolvidos de suas solicitações;
    - 5.2.1.1.10.5.5. Visualizar suas aprovações de fluxo de trabalho;
    - 5.2.1.1.10.5.6. Consumir ofertas de serviços disponibilizadas pelo catálogo de serviços;
    - 5.2.1.1.10.5.7. Reportar incidentes em serviços;
    - 5.2.1.1.10.5.8. Avaliar seus atendimentos por meio de pesquisas de satisfação;
- 5.2.1.1.11. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para seu **SKMS** e gerenciamento de **conhecimento**:
  - 5.2.1.1.11.1. Permitir configurar e gerenciar o ciclo de vida de registros de conhecimento;
  - 5.2.1.1.11.2. Permitir gerenciar registros de conhecimento, estabelecendo prazos de validade e revisão;
  - 5.2.1.1.11.3. Gerenciamento de permissões por usuários e grupos aos registros de conhecimento;
  - 5.2.1.1.11.4. Permitir inserção de imagens, vídeos e textos em registros de conhecimento;
  - 5.2.1.1.11.5. Permitir a criação, adição, manutenção e remoção de registros de conhecimento em uma estrutura hierárquica e categorizada;
  - 5.2.1.1.11.6. Permitir classificar os registros de conhecimento, identificando necessidades não atendidas de conhecimento, disponibilizando aos usuários indicar a utilidade (ou não) do registro de conhecimento;
  - 5.2.1.1.11.7. Rastrear, automaticamente, quantas vezes um registro de conhecimento foi visualizado;
- 5.2.1.1.12. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para seu **CMS** e gerenciamento de **ativos e configuração**:
  - 5.2.1.1.12.1. Prover a descoberta da infraestrutura, CIs e relacionamentos, de forma automática, atualizando o CMDB, mantendo a rastreabilidade de atualizações dos CIs;
  - 5.2.1.1.12.2. Prover a descoberta dos serviços de negócio, criando um mapa dos CIs relacionados aos serviços de negócio;
  - 5.2.1.1.12.3. Permitir a atualização do CMDB de forma automática, por meio de integrações, e de forma manual;
  - 5.2.1.1.12.4. Permitir a visualização dos CIs e seus relacionamentos em estrutura de árvore de serviço, identificando o impacto causado por eventos e/ou problemas associados;
  - 5.2.1.1.12.5. Permitir a comparação de CIs, inclusive possibilitando comparar CIs ao longo do tempo;
  - 5.2.1.1.12.6. Permitir inventariar CIs de nuvens computacionais;
  - 5.2.1.1.12.7. Permitir configurar as informações necessárias por CIs, utilizando atributos dinâmicos;
  - 5.2.1.1.12.8. Permitir o acesso seguro e controlado ao CMDB;
  - 5.2.1.1.12.9. Seguir o fluxo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, descrito na biblioteca ITIL 2011 ou superior, permitindo no mínimo:
    - 5.2.1.1.12.9.1. Manter atualizados os atributos da configuração de ativos e seus componentes;
    - 5.2.1.1.12.9.2. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos, disponibilizando uma representação gráfica;
    - 5.2.1.1.12.9.3. A representação gráfica do relacionamento entre ativos deve permitir a obtenção direta de informações (detalhes do ativo, relacionamentos, usuários e componentes);

- 5.2.1.1.12.10. Capacidade de importação de dados para atualização do CMDB, permitindo a exportação de informações do CMDB para outras aplicações, no formato XML ou JSON;
- 5.2.1.1.12.11. Permitir a criação de modelos pré-definidos (templates) a serem utilizados na edição manual de CIs;
- 5.2.1.1.12.12. Permitir o gerenciamento de todo o ciclo de vida do ativo, de acordo com as definições da biblioteca ITIL 2011;
- 5.2.1.1.12.13. Permitir imediata identificação, recuperação e análise de todas os registros de ITSM associados a um CI;
- 5.2.1.1.12.14. Realizar o inventário nas estações de trabalho, Máquinas Virtuais e Hosts de Virtualização, independentemente do Sistema Operacional carregado nestes, as informações de hardware e software, tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos externos;
- 5.2.1.1.12.15. Suportar a federação e reconciliação de dados com fontes de dados externas, para permitir manter as informações de ativos em bases de dados distintas da CMDB nativa;
- 5.2.1.1.13. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para o gerenciamento de **cumprimento de requisição**:
  - 5.2.1.1.13.1. Permitir gerenciar o ciclo de vida de requisições de serviço;
  - 5.2.1.1.13.2. Permitir a criação de modelos pré-definidos (templates) para criação de registros de requisição de serviços;
  - 5.2.1.1.13.3. Permitir a criação de registros de requisição de serviços de forma manual ou por meio de modelos;
  - 5.2.1.1.13.4. Permitir vincular outros registros de ITSM em requisições de serviço;
  - 5.2.1.1.13.5. Permitir criar registros de ITSM a partir de uma requisição de serviço, vinculando automaticamente o registro de ITSM criado à requisição;
  - 5.2.1.1.13.6. Permitir configurar um fluxo de trabalho padrão para o cumprimento de requisições de serviços;
  - 5.2.1.1.13.7. Atender aos requisitos de aprovação de fluxos de trabalho descritos no item 5.2.1.1.6.5. deste documento;
  - 5.2.1.1.13.8. Permitir aos operadores a visualização do fluxo de trabalho, a partir da tela do registro da requisição de serviço;
  - 5.2.1.1.13.9. Permitir a visualização gráfica do progresso do fluxo de trabalho para um registro de requisição de serviço;
  - 5.2.1.1.13.10. Permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da requisição;
- 5.2.1.1.14. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para o gerenciamento de **incidentes**:
  - 5.2.1.1.14.1. Permitir gerenciar o ciclo de vida de registros de incidentes;
  - 5.2.1.1.14.2. Permitir a criação de modelos pré-definidos (templates) para criação de registros de incidentes;
  - 5.2.1.1.14.3. Permitir a criação de registros de incidentes de forma manual ou por meio de modelos;
  - 5.2.1.1.14.4. Permitir vincular outros registros de ITSM em registros de incidentes;
  - 5.2.1.1.14.5. Permitir criar registros de ITSM a partir de um registro de incidente, vinculando automaticamente o registro de ITSM criado ao incidente;
  - 5.2.1.1.14.6. Permitir configurar um fluxo de trabalho padrão para o gerenciamento de incidentes;
  - 5.2.1.1.14.7. Permitir a priorização, atribuição e escalação automática por meio do fluxo de trabalho;
  - 5.2.1.1.14.8. Integrar com o gerenciamento de eventos, mudanças e problemas permitindo que estes atuem no ciclo de vida de registros de incidentes (e.g. registro, atualizações, encerramento);
  - 5.2.1.1.14.9. Integrar o SKMS e CMS, permitindo o uso de suas funcionalidades, pela interface de visualização de registro de incidente;
  - 5.2.1.1.14.10. Apresentar sugestões relacionadas de registros de conhecimento e de registros de incidentes relacionados na interface de visualização de registro de incidente;
  - 5.2.1.1.14.11. Apresentar sugestões de registros de incidentes relacionados na interface de visualização de registro de incidente;
- 5.2.1.1.15. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para o gerenciamento de **eventos**:
  - 5.2.1.1.15.1. Permitir gerenciar o ciclo de vida de registros de eventos;
  - 5.2.1.1.15.2. Permitir configurar um fluxo de trabalho padrão para o gerenciamento de eventos;
  - 5.2.1.1.15.3. Permitir que ferramentas de monitoração integradas atuem, de forma automática, no ciclo de vida de registros de eventos (e.g. abertura, fechamento);
  - 5.2.1.1.15.4. Permitir vincular outros registros de ITSM em registros de eventos;
- 5.2.1.1.16. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para o gerenciamento de **problemas**:
  - 5.2.1.1.16.1. Permitir gerenciar o ciclo de vida de registros de problemas;
  - 5.2.1.1.16.2. Permitir configurar um fluxo de trabalho padrão para o gerenciamento de problemas;
  - 5.2.1.1.16.3. Permitir a criação de modelos pré-definidos (templates) para criação de registros de problemas;

- 5.2.1.1.16.4. Permitir a criação de registros de incidentes de forma manual ou por meio de modelos;
- 5.2.1.1.16.5. Permitir vincular outros registros de ITSM em registros de problemas;
- 5.2.1.1.16.6. Permitir criar registros de ITSM a partir de um registro de problema, vinculando automaticamente o registro de ITSM criado ao problema;
- 5.2.1.1.16.7. Integrar o SKMS e CMS, permitindo o uso de suas funcionalidades, pela interface de visualização de registro de problema;
- 5.2.1.1.16.8. Integrar com o gerenciamento de incidentes e mudanças permitindo que estes atuem no ciclo de vida de registros de problemas (e.g. registro, atualizações, encerramento);
- 5.2.1.1.17. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para o gerenciamento de **mudanças**:
  - 5.2.1.1.17.1. Permitir gerenciar o ciclo de vida de registros de mudanças;
  - 5.2.1.1.17.2. Permitir a criação de modelos pré-definidos (templates) para criação de registros de requisição de mudanças;
  - 5.2.1.1.17.3. Permitir a criação de registros de requisição de serviços de forma manual ou por meio de modelos;
  - 5.2.1.1.17.4. Permitir vincular outros registros de ITSM em registros de mudanças(e.g Exibir todos os artigos da SMKS passíveis de revisão após encerrada uma mudança);
  - 5.2.1.1.17.5. Permitir criar registros de ITSM a partir de um registro de mudança, vinculando automaticamente o registro de ITSM criado à mudança;
  - 5.2.1.1.17.6. Permitir configurar um fluxo de trabalho padrão para o gerenciamento de mudanças;
  - 5.2.1.1.17.7. Atender aos requisitos de aprovação de fluxos de trabalho descritos no item 5.2.1.1.6.5. deste documento;
  - 5.2.1.1.17.8. Permitir a visualização gráfica do progresso do fluxo de trabalho para um registro de mudança;
  - 5.2.1.1.17.9. Integrar o SKMS e CMS, permitindo o uso de suas funcionalidades, pela interface de visualização de registro de mudança;
  - 5.2.1.1.17.10. Permitir visualizar, por meio de ferramenta do tipo calendário, os registros de mudanças, detalhando as situações (e.g. as fases no ciclo de vida do registro) e identificando conflitos entre registros de mudança;
- 5.2.1.1.18. O ITSMS deverá possuir os seguintes requisitos para o gerenciamento de **catálogo de serviços**:
  - 5.2.1.1.18.1. Permitir gerenciar o ciclo de vida de registros de serviços por meio múltiplos catálogos de serviços;
  - 5.2.1.1.18.2. Permitir a organização de registros de serviços em grupos, estruturas hierárquicas e/ou categorizada, sem limitações em quantidade de grupos, categorias e níveis hierárquicos;
  - 5.2.1.1.18.3. Gerenciamento de permissões aos catálogos de serviços, registros de serviços e ofertas de serviços;
  - 5.2.1.1.18.4. Permitir vincular formulários personalizadas às ofertas de serviços;
  - 5.2.1.1.18.5. Permitir vincular regras às ofertas de serviços (e.g. quantitativo máximo por requisição de serviço aplicado em campo numérico utilizado para indicar a quantidade de impressoras);
  - 5.2.1.1.18.6. Permitir vincular múltiplas SLAs às ofertas de serviços;
  - 5.2.1.1.18.7. Permitir definir os custos associados às ofertas de serviço para o Gerenciamento Financeiro de Serviços, com possibilidade de definir os valores de disponibilização do serviço diferentes dos valores de custo do serviço;
  - 5.2.1.1.18.8. Permitir a criação de modelos pré-definidos (templates) a serem utilizados na edição manual de novos itens semelhantes;

#### **5.2.1.2. Serviço técnico de apoio especializado de apoio na melhoria dos processos de ITSMS**

Para todos os processos descritos no Item II do Anexo A:

- 5.2.1.2.1. Plano de atividades a serem desempenhadas para realização do serviço alinhado ao plano de projeto da contratante;
- 5.2.1.2.2. Relatório de diagnóstico da situação atual do processo, contendo:
  - 5.2.1.2.2.1. Modelagem da situação atual do processo em formato BPMN, com respectiva documentação;
  - 5.2.1.2.2.2. Análise de lacunas do processo em relação ao nível de capacidade imediatamente superior ao atual estabelecido no Cobit 5 ou superior, ou TIPA for ITIL;
  - 5.2.1.2.2.3. Necessidades de mudanças identificadas e recomendações, priorizadas por ganhos rápidos, visando atingir o nível de capacidade descrito no item anterior;
  - 5.2.1.2.2.4. Modelagem do processo sugerido em formato BPMN, com respectiva documentação, indicadores e modelos de artefatos;
- 5.2.1.2.3. Apresentação do relatório de diagnóstico da situação atual do processo, com nivelamento de conhecimento do processo;
- 5.2.1.2.4. Personalização do ITSMS, acompanhando a implementação das mudanças realizadas pela contratante;
- 5.2.1.2.5. Validação das mudanças realizadas pela contratante, incluindo seus artefatos, com base nas boas práticas, necessidades identificadas e recomendações;
- 5.2.1.2.6. Operação assistida para realização de eventuais ajustes no processo personalizado;
- 5.2.1.2.7. Relatório final de diagnóstico e atividades, contendo:
  - 5.2.1.2.7.1 Modelagem da nova situação atual do processo em formato BPMN, com respectiva documentação;

5.2.1.2.7.2 Análise de lacunas do processo em relação ao nível de capacidade imediatamente superior ao atual estabelecido no Cobit 5 ou superior, ou TIPA for ITIL;

5.2.1.2.7.3 Necessidades de mudanças identificadas e recomendações, priorizadas por ganhos rápidos, visando atingir o nível de capacidade descrito no item anterior;

5.2.1.2.7.4 Modelagem do processo sugerido em formato BPMN, com respectiva documentação, indicadores e modelos de artefatos;

## 5.2.2. Requisitos de Capacitação

5.2.2.1. Capacitações devem ser realizadas no ambiente do TRE-PB, com disponibilização de material didático, em formato impresso ou eletrônico;

5.2.2.2. Capacitação voltada aos aspectos operacionais e gerenciais do ITSMS para, no mínimo, 25 participantes, abordando a prática de todos os requisitos funcionais dos processos descritos no Item I do Anexo A, incluindo elaboração de fluxos de trabalho, e seus relacionamentos, com carga horária mínima de 40 horas/aula;

5.2.2.3. Capacitação voltada aos aspectos de administração do ITSMS para, no mínimo, 10 participantes, com carga horária mínima de 24 horas/aula;

5.2.2.4. Capacitação voltada aos aspectos de instalação, configuração, personalização e integração do ITSMS para, no mínimo, 10 participantes, com carga horária mínima de 40 horas/aula;

5.2.2.5. Acesso ao conteúdo de portais de conhecimento, treinamentos online ou atualizações de material didático enquanto perdurar o fornecimento do serviço de suporte técnico do ITSMS;

## 5.2.3. Requisitos Legais

5.2.3.1. Lei 8.666 de 21 de junho de 1993 – regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações na esfera dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

5.2.3.2. DECRETO Nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

5.2.3.3. DECRETO Nº 8.538, de 6 de outubro de 2015 - regulamenta o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para as microempresas, empresas de pequeno porte, agricultores familiares, produtores rurais pessoa física, microempreendedores individuais e sociedades cooperativas de consumo nas contratações públicas de bens, serviços e obras no âmbito da administração pública federal;

5.2.3.4. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para contratação de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

5.2.3.5. Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015 – Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário;

5.2.3.6. Resolução CNJ nº 182, de 17 de outubro de 2013 – Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ);

5.2.3.7. Resolução TRE-PB nº 13/2015 - Planejamento Estratégico Institucional do TRE-PB 2016 a 2021;

5.2.3.8. Resolução TRE-PB nº 13/2016 - Planejamento Estratégico de do TRE-PB 2016-2021;

## 5.2.4. Requisitos de Manutenção

O ITSMS deverá ter garantia com, no mínimo, os seguintes requisitos:

5.2.4.1. Prazo de 36 (trinta e seis) meses, iniciado a partir da conclusão dos serviços de instalação, configuração e personalização do ITSMS;

5.2.4.2. Suporte técnico:

5.2.4.2.1. Atendimento às requisições de serviços e incidentes relativos ao ITSMS;

5.2.4.2.2. Execução assistida das manutenções preditivas, preventivas e corretivas, de forma presencial ou remota;

5.2.4.2.3. Atendimento por meio de e-mail e telefone;

5.2.4.2.4. Disponível das 08h às 18h no fuso horário da contratante, de segunda-feira a sexta-feira;

5.2.4.3 Atualizações de versões:

5.2.4.3.1 em até 48 (quarenta e oito) horas da disponibilização de correções de falhas críticas ou de segurança;

5.2.4.3.2 em até 30 (trinta) dias para as demais atualizações;

## 5.2.5. Requisitos Temporais

5.2.5.1. A execução contratual dos serviços iniciam com a emissão de ordem de serviço pela Contratante;

5.2.5.2. O serviço de instalação, configuração e personalização do ITSMS devem ser realizado no prazo máximo de 5 meses da emissão da ordem de serviço, composto das seguintes entregas parciais:

5.2.5.2.1. A instalação e configuração do ITSMS em ambiente operacional de teste e homologação deve ser finalizada no prazo máximo dos 2 primeiros meses;

5.2.5.2.2. A personalização do ITSMS em ambiente operacional de teste e homologação deve ser entregue até o final do 3º (terceiro) mês;

5.2.5.2.3. A instalação, configuração e personalização em ambiente operacional de produção deve ser entregue até o final do 4º (quarto) mês;

- 5.2.5.2.4. A operação assistida, com duração mínima de 15 dias, ajustes de personalização e transição do serviço devem ser entregues até o prazo final da execução do serviço de instalação, configuração e personalização do ITSMS;
- 5.2.5.3. O serviço de suporte técnico do ITSMS será prestado de forma contínua pela garantia da solução (item 5.2.4.1);
- 5.2.5.4. O serviço de capacitação será realizado a partir da emissão da ordem de serviço, conforme cronograma nela definido;
- 5.2.5.5 O serviço técnico de apoio especializado de apoio na melhoria dos processos de ITSM deve ser realizado no prazo máximo de 5 meses da emissão da ordem de serviço;

### 5.2.6. Requisitos de Segurança

#### 5.2.6.1. Requisitos de autenticação:

- 5.2.6.1.1. O acesso será concedido mediante autenticação única das credenciais do usuário vinculada a uma conta de acesso ao ITSMS enquanto durar sua sessão de uso;
- 5.2.6.1.2. Permitir a personalização da duração da sessão de uso;
- 5.2.6.1.3. O processo de autenticação deverá ser realizado por meio de canal protegido entre o cliente final e todos os módulos da ITSMS;
- 5.2.6.1.4. Permitir autenticação por meio de ferramenta de Single-Sign On;
- 5.2.6.1.5. Permitir autenticação de dois fatores com suporte, no mínimo, a TOTP/HOTP por meio do Google Authenticator ou FreeOTP.

#### 5.2.6.2. Requisitos de autorização:

- 5.2.6.2.1. Permitir a personalização dos perfis de acesso;
- 5.2.6.2.2. Permitir a atribuição automática de perfis de acordo com atributos dos usuários;
- 5.2.6.2.3. Permitir autorização por meio de ferramenta de Single-Sign On;

#### 5.2.6.3. Possuir mecanismos de proteção contra ataques de força bruta, SQL injection, XSS e injeção de código malicioso;

#### 5.2.4.4. O procedimento de autenticação no ITSMS (*login*) deve atender aos seguintes requisitos:

- 5.2.4.4.1. Não fornecer mensagens de ajuda durante o procedimento de entrada que poderiam auxiliar um usuário não autorizado;
- 5.2.4.4.2. Validar informações de entrada somente após todos os dados estarem completamente preenchidos;
- 5.2.4.4.3. No caso de erro, não indicar qual parte do dado de entrada está correta ou incorreta;
- 5.2.4.4.4. Bloquear o acesso do usuário após, no máximo, cinco tentativas de entrada no sistema;
- 5.2.4.4.5. Registrar tentativas de acesso ao sistema, tanto as sem sucesso como as bem sucedidas;
- 5.2.4.4.6. Não mostrar a senha que está sendo informada;
- 5.2.4.4.7. Não transmitir senhas em texto claro pela rede;
- 5.2.4.4.8. Encerrar sessões inativas após um período personalizável de inatividade;

#### 5.2.6.5. Permitir que todas as operações realizadas no ITSMS possam ser auditadas;

#### 5.2.6.6. Permitir o gerenciamento da confidencialidade das informações registradas no ITSMS;

### 5.2.7. Requisitos Sociais, Ambientais e culturais

Não aplicável.

## 6. Levantamento das Alternativas Disponíveis no Mercado

### 6.1. Soluções

#### 6.1.1. Solução 01

Nome da Solução: Implantação de software ITSM gratuito de gerenciamento de serviços de TIC, com a implantação dos processos realizada pela equipe do TRE-PB;

Fornecedor: Qualquer fornecedor de ferramenta ITSM gratuita;

Descrição: Implantar software ITSM gratuito alinhado às práticas ITIL e aderente aos processos de gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo de níveis de serviço, de mudança, de disponibilização, de conhecimento, de configuração e ativos de serviços, de incidentes, de problemas e de cumprimento de requisição de serviços; o suporte tecnológico seria absorvido pela equipe de TIC do TRE-PB, bem como a capacitação de seus usuários e administradores; a melhoria dos processos de ITSM também seria realizada exclusivamente pela equipe de TIC.

#### 6.1.2. Solução 02

Nome da Solução: Contratação de software ITSM disponível no mercado, com serviço técnico de apoio na melhoria dos processos de ITSM;

Fornecedor: Qualquer fornecedor de software ITSM;

Descrição: Existem vários softwares ITSM disponíveis no mercado que possuem processos certificados com os requisitos PinkVerify, glenphisPassed™ ou AXELOS Endorsed Tools, garantindo sua aderência às boas práticas preconizadas pela ITIL; a instalação, configuração, personalização, as capacitações, o suporte técnico e o serviço técnico de apoio na melhoria dos processos de ITSM na ferramenta seriam parte integrante da solução a ser contratada.

### 6.2. Análise de Custos Totais das Soluções de TIC Identificadas

A tabela abaixo resume os custos totais das soluções identificadas anteriormente que implicam em contratação.

Soluções de TIC contratadas por outros órgãos da administração pública

Nome da Solução	Órgão/Entidade	Nº pregão/Processo Administrativo	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Software ITSM disponível no mercado - Licenças nomeadas	TRT 6ª Região	Ata TRT 6 196/2016*	06	7.715,37	46.292,22
Software ITSM disponível no mercado - Licenças concorrentes	TRT 6ª Região	Ata TRT 6 196/2016*	20	11.057,61	221.152,20
Software ITSM disponível no mercado - Licenças de ativos não servidores	TRT 6ª Região	Ata TRT 196/2016*	1.600	106,34	170.144,00
TOTAL DE LICENÇAS	-	-	-	-	437.588,42
SUPORTE TECNOLÓGICO	TRT 6ª Região	Ata 197/2016*	36	6.694,44	240.999,84
CAPACITAÇÃO ITSMS	TRT 6ª Região	Ata 197/2016*	01	22.923,66	22.923,66

\*Ata de registro de preços válida até dezembro de 2017, com valores atualizados para março de 2019 (IPCA).

A tabela abaixo resume os valores das propostas comerciais recebidas.

Soluções de TIC - propostas de possíveis fornecedores/pesquisa no mercado de TIC

Nome da Solução	Fornecedor	Descrição/Modelo	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
INSTALAÇÃO DO SOFTWARE ITSM	MCR Software	Instalação, configuração e personalização do software ITSM	01	10.000,00	10.000,00
SOFTWARE ITSM DISPONÍVEL NO MERCADO - LICENÇAS DE ATIVOS SERVIDORES	MCR Software	Licença para monitoramento e inventário de ativos servidores instalados na infraestrutura de TIC do TRE-PB.	150	88,70	13.305,00
Serviço técnico de apoio especializado na melhoria do processo de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisição	MCR Software	Serviço para desenho e implementação do processo de gerenciamento de incidentes e requisição de serviços na ferramenta ITSM, a partir da realidade do TRE-PB.	01	60.000,00	60.000,00
Serviço técnico de apoio especializado na melhoria do processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviços	MCR Software	Serviço para desenho e implementação do processo de gerenciamento de de configuração e ativos de serviços na ferramenta ITSM, a partir da realidade do TRE-PB.	01	55.000,00	55.000,00
Serviço técnico de apoio especializado na melhoria do processo de gerenciamento de catálogo de serviços e acordos de níveis de serviços	MCR Software	Serviço de desenho e implementação de processo de gerenciamento de catálogo de serviços e acordos de níveis de serviços na ferramenta ITSM, a partir da realidade do TRE-PB.	01	40.000,00	40.000,00
TOTAL DOS SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO NOS PROCESSOS ITSM	-	-	-	-	155.000,00

## 7. Justificativa da Solução Escolhida

### 7.1. Solução Escolhida

**Nome da Solução:** Contratação de software ITSM disponível no mercado, com serviço técnico de apoio na melhoria dos processos de ITSM;

**Fornecedor:** Qualquer fornecedor de software ITSM;

**Descrição:** Existem vários softwares ITSM disponíveis no mercado que possuem processos certificados com os requisitos PinkVerify ou AXELOS Endorsed Tools, garantindo sua aderência às boas práticas preconizadas pela ITIL; a instalação, configuração, personalização, as capacitações, o suporte técnico e o serviço técnico de apoio na melhoria dos processos de ITSM na ferramenta seriam parte integrante da solução a ser contratada.

**Valor Estimado:** R\$ 879.816,92

## 7.2. Justificativa

Desde 2017 a equipe de suporte operacional do TRE-PB vem tentando viabilizar a implementação de uma ferramenta ITSM gratuita no âmbito do Tribunal. No entanto, alguns aspectos tem dificultados esse processo, em especial a ausência de documentação detalhada e treinamentos para as ferramentas disponíveis que atendam os requisitos do TRE-PB. Da mesma forma, o desenho e melhoria dos processos exige um esforço de conhecimento em práticas ITIL e nas ferramentas estudadas que tem dificultado o TRE-PB avançar nessa solução.

Por outro lado, ao contratar a solução com os serviços de apoio aqui apontados, as necessidades identificadas poderão ser atendidas por empresas especializadas no tema, promovendo uma implementação mais eficiente e permitindo a transferência de conhecimento à equipe do TRE-PB, melhorando a curva de aprendizado em gerenciamento de serviços com práticas ITIL e na própria utilização da solução implantada.

Da mesma forma, com a contratação, a equipe da STIC estará concentrada em realizar sua missão de atender os usuário internos de TIC do TRE-PB, em vez de ter que despender esforços em levantar, analisar e implementar diversas outras soluções utilizando apenas recursos próprios.

Considerando a existência de diversos ITSMS no mercado com certificação PinkVerify™, glenphisPassed™ ou AXELOS Endorsed Tools requerida nesses estudos preliminares, será possível promover a competição para que a proposta mais vantajosa para o TRE-PB seja implementada.

## 7.3. Benefícios Esperados

Adotando a contratação da solução e dos serviços de apoio relacionados, espera-se que o TRE-PB consiga criar as condições necessárias para a implantação dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, garantindo o alcance e a conformidade no tema (Res. CNJ nº 211) de maneira plena e rápida. Uma solução que dependa exclusivamente da equipe de TIC do TRE-PB, apesar de parecer menos onerosa, pode levar muito mais tempo para apresentar retorno e, ainda assim, não conseguir atender todas as necessidades identificadas para o gerenciamento de serviços de TIC.

Assim, com solução, espera-se:

- Atendimento dos requisitos da Res. CNJ nº 211 /2015 para o macroprocesso de serviços de TIC;
- Aprimoramento do processo de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisição de serviços;
- Integração entre os processos de gerenciamento de serviços de TIC apresentados no item I do anexo A, promovendo melhor desempenho e cumprimento dos acordos de níveis de serviços estabelecidos, melhorando a satisfação dos usuários internos de TIC e reduzindo custos de manutenção dos serviços que suportam o negócio;
- Avaliação precisa da infraestrutura de TIC, incluindo inventário completo de ativos de TIC, direcionando melhor as decisões quando da implantação de um novo serviço de TIC, reduzindo riscos e custos associados;
- Criação das condições necessárias à implementação de novos processos de gerenciamento de serviços de TIC.

## 7.4. Alinhamento em relação às necessidades

A contratação do ITSMS em conjunto com os serviços relacionados, que atendam aos requisitos especificados no item 5.2, contribui para o atingimento da meta estabelecida para o indicador estratégico institucional nº 23 - Índice de governança de TIC (Res. TRE-PB nº 13/2015), melhorando o cumprimento dos itens relacionados aos serviços de infraestrutura.

## 7.5. Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e/ou serviços a serem contratados

A quantidade de licenças nomeadas e concorrentes (aproximadamente, na proporção 1:3) foi estimada considerando a força de trabalho de TIC alocada para o atendimento em primeiro e segundo níveis dos usuários internos de TIC, conforme tabela abaixo. Uma licença nomeadas e duas concorrentes foram adicionadas para eventuais ajustes após a contratação.

Unidade	Licenças nomeadas	Licenças concorrentes
STIC	0	1
SEINF	0	2
SESOP	6	8
SEGAM	0	1
SEDES	0	1
SISBAN	0	1
SEVIN	0	1
SISEL	0	1
SOAZE	0	2

Extra STIC	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>20</b>

A quantidade de licenças destinadas a ativos (1.600) e servidores (150) foi estimada a partir das informações prestadas pela Coordenadoria de Infraestrutura.

## 8. Necessidades de Adequação do Ambiente do Órgão

### Necessidades de Adequação do Ambiente do Órgão

<b>Tipo</b>	<b>Necessidade</b>
Infraestrutura tecnológica	Sem necessidade identificada.
Infraestrutura elétrica	Sem necessidade identificada.
Logística de Implantação	Sem necessidade identificada.
Espaço físico	Sem necessidade identificada.
Mobiliário	Sem necessidade identificada.
Impacto ambiental	Sem necessidade identificada.
Outros (opcional)	Sem necessidade identificada.

## Seção II - SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

## 9. Recursos necessários à continuidade do objeto contratado

### 9.1. Recursos Humanos

#### Recursos Humanos Necessários à Sustentação do Contrato

<b>Função</b>	<b>Formação</b>	<b>Atribuições</b>
Gestor do contrato	Capacitação em gestão de contratos	Gestão do contrato
Gestor substituto	Capacitação em gestão de contratos	Auxiliar ou substituir o gestor titular na gestão contratual
Fiscal	Formação acadêmica na área na qual se enquadra a solução de TIC	Fiscalizar o cumprimento das exigências contratuais

## 10. Estratégia de continuidade em eventual interrupção contratual

### Ações a serem realizadas para continuidade no caso de interrupção contratual

<b>Evento</b>	<b>Ação de Contigência</b>	<b>Responsável</b>
Repentino encerramento contratual	Planejamento de nova contratação	NAG

## 11. Ações para transição e encerramento contratual

### Ações para transição ou encerramento contratual

<b>Ação</b>	<b>Responsável</b>
Revogação de perfis de acesso	SESOP

## 12. Estratégia de Independência

### 12.1. Transferência de Conhecimento Tecnológico

A transferência de conhecimento é requisito integrante da solução escolhida.

## Seção III - ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

### 13. Natureza do objeto

A solução de TIC escolhida possui características comuns e usuais, já que os requisitos do software ITSM podem ser atendidos por soluções já existentes no mercado. No caso dos serviços, a instalação, configuração e personalização, além da capacitação e suporte técnico são elementos necessários à plena utilização do software, sendo integrantes da solução. Quanto ao serviço técnico especializado de apoio na melhoria dos processos de ITSM, esses tem natureza de serviço pontual.

### 14. Parcelamento do objeto

Considerando que os serviços de instalação, configuração, personalização, capacitação, suporte técnico, além do serviço técnico especializado de apoio na melhoria dos processos de ITSM dependem do software ITSM a ser contratado, recomenda-se que não haja parcelamento do objeto, garantindo que a solução seja entregue de forma consistente pelo fornecedor.

### 15. Adjudicação do objeto

A adjudicação será realizada por um único fornecedor, em razão da dependência da ferramenta em relação aos demais itens.

### 16. Modalidade e tipo de licitação

Pregão eletrônico.

### 17. Classificação e indicação orçamentária

Portaria TSE nº 246/2019 - Crédito suplementar 02.122.0570.20GP.0025.

## Seção IV - ANÁLISE DE RISCOS

### 21. Riscos do Processo de Contratação

A identificação dos principais riscos que possam vir a comprometer o sucesso da contratação ou que emergirão caso a contratação não seja realizada. Utilizar as orientações da [Gestão de Riscos do TRE-PB](#), adicionando a planilha de mapeamento de riscos ao processo.

**HANNIERY DE SOUZA FREIRE**  
TÉCNICO JUDICIÁRIO



Documento assinado eletronicamente em 08/05/2019, às 14:54, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

**LAURICIO PAZ FERREIRA DE LIMA**  
CHEFE DA SEÇÃO DE SUPORTE OPERACIONAL



Documento assinado eletronicamente em 08/05/2019, às 14:59, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

**MICHELLY PALMEIRA MEDEIROS**  
ANALISTA JUDICIÁRIO



Documento assinado eletronicamente em 08/05/2019, às 15:08, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0480147** e o código CRC **88561A59**.

