TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
AVISO DE ALTERAÇÕES
Edital do Pregão Eletrônico n.º 094/2018

(Regido pela Lei Complementar 123/06, pela Lei 10.520/02, pelos Decretos 7.892/13, 5.450/05 e 8.538/15 e subsidiariamente pelas Leis 8.078/90, 8.666/93, 9.784/99 e alterações).

Objeto: **Registro de preços para aquisição e implantação de solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Data de abertura da sessão pública:
06/12/2018 às 14h30 no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br

Processo:	**Tipo:**	**Exclusiva ME/EPP?**	**Reserva de cota exclusiva ME/EPP?**
503.322/2018-5	Menor Preço	☐Sim ☒Não	☐Sim ☒Não

Valor total estimado:	**Homologação da solução**	**Vistoria prévia?**
R$ 3.194.886,98	☒Sim ☐Não *(item 7.4)*	☐Obrigatória; ☐Facultativa; ☒Não se aplica.
Regime de execução: Empreitada por preço global.		

Pedidos de esclarecimento:
Até às 19h de 03/12/2018.

Impugnações:
Até às 19h de 04/12/2018.

Os pedidos de esclarecimento e as impugnações referentes a este procedimento devem ser encaminhados exclusivamente por meio eletrônico via internet, para o endereço cpl@tst.jus.br, conforme o art. 19 do Decreto 5.450/05.

Documentos de habilitação: (veja seção 8)

Requisitos básicos:	**Requisitos específicos:**
1. SICAF* ou documentos equivalentes; 2. Comprovação de capital social não inferior a 10%, quando o índice de liquidez corrente for igual ou inferior a 1. *Será emitido pelo pregoeiro durante a sessão pública.	Apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica comprovando que a licitante realizou a implantação e/ou suporte de, no mínimo, metade das licenças constantes deste edital; e, ainda, que realizou a implantação e/ou suporte de, no mínimo, metade dos processos constantes no item DEF.09 do Anexo I deste edital.

Endereço da Coordenadoria de Licitações e Contratos: SAFS quadra 8, conjunto A, bloco A, sala 332. Brasília – DF. CEP: 70070-943.
Retire o edital e acompanhe esta licitação e seus atos na internet pelos portais www.tst.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br

1. Objeto do Aviso

1.1. A pregoeira informa que, conforme nova redação dada pelo Edital n.º 094/2018 que acompanha este aviso, foram alterados os itens 7.1, 7.3, 8.5, bem como os Anexos I e II; e foram incluídos o item 21.7 e o Anexo IV.

1.2. A nova data de abertura da sessão pública, bem assim os prazos para envio de pedidos de esclarecimentos e impugnações, constam da capa deste aviso de alterações e do edital.

1.3. Ficam mantidas as demais condições.

1.4. Quaisquer outros elementos necessários ao perfeito entendimento deste edital poderão ser obtidos junto à Coordenadoria de Licitações e Contratos, exclusivamente por meio do endereço eletrônico cpl@tst.jus.br.

1.5. Esta licitação poderá ser acompanhada nos portais www.tst.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br, locais onde são divulgados os prazos e demais informações do certame.

JUMARA CRISTINA CERQUEIRA BORGES

Assinado de forma digital por JUMARA CRISTINA CERQUEIRA BORGES
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Pessoa Fisica A3, ou=ARSERPRO, ou=Autoridade Certificadora SERPROACF, cn=JUMARA CRISTINA CERQUEIRA BORGES
Dados: 2018.11.23 15:00:48 -02'00'

Jumara Cerqueira

Pregoeira

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Edital do Pregão Eletrônico n.º 094/2018

(Regido pela Lei Complementar 123/06, pela Lei 10.520/02, pelos Decretos 7.892/13, 5.450/05 e 8.538/15 e subsidiariamente pelas Leis 8.078/90, 8.666/93, 9.784/99 e alterações).

Objeto: **Registro de preços para aquisição e implantação de solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.**

Data de abertura da sessão pública:
~~18/10/2018 às 15h no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br~~
06/12/2018 às 14h30 no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br

Processo:	**Tipo:**	**Exclusiva ME/EPP?**	**Reserva de cota exclusiva ME/EPP?**
503.322/2018-5	Menor Preço	☐Sim ☒Não	☐Sim ☒Não

Valor total estimado:	**Homologação da solução**	**Vistoria prévia?**
R$ 3.194.886,98	☒Sim ☐Não *(item 7.4)*	☐Obrigatória; ☐Facultativa; ☒Não se aplica.
Regime de execução: Empreitada por preço global.		

Pedidos de esclarecimento:
Até às 19h de ~~15/10/2018~~ 03/12/2018.

Impugnações:
Até às 19h de ~~16/10/2018~~ 04/12/2018.

Os pedidos de esclarecimento e as impugnações referentes a este procedimento devem ser encaminhados exclusivamente por meio eletrônico via internet, para o endereço cpl@tst.jus.br, conforme o art. 19 do Decreto 5.450/05.

Documentos de habilitação: (veja seção 8)

Requisitos básicos:	**Requisitos específicos:**
1. SICAF* ou documentos equivalentes; 2. Comprovação de capital social não inferior a 10%, quando o índice de liquidez corrente for igual ou inferior a 1. *Será emitido pelo pregoeiro durante a sessão pública.	Apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica comprovando que a licitante realizou a implantação e/ou suporte de, no mínimo, metade das licenças constantes deste edital; e, ainda, que realizou a implantação e/ou suporte de, no mínimo, metade dos processos constantes no item DEF.09 do Anexo I deste edital.

Endereço da Coordenadoria de Licitações e Contratos: SAFS quadra 8, conjunto A, bloco A, sala 332. Brasília – DF. CEP: 70070-943.
Retire o edital e acompanhe esta licitação e seus atos na internet pelos portais www.tst.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br

1. Objeto da Licitação

1.1. O objeto deste certame é o registro de preços para aquisição e implantação de solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (do inglês *Information Technology Service Management - ITSM*) que esteja em conformidade com as melhores práticas em gestão de serviços de TI e com o modelo ITIL (do inglês *Information Technology Infrastructure Library*) v3 ou superior, conforme especificado na tabela abaixo e nos termos e condições constantes neste edital e seus anexos.

Grupo 1 – Itens 1 a 18					
Item	**Especificação**	**Unidade**	**Quantidade para registro**	**Pedido mínimo**	**Valor unitário estimado R$**
1	Aquisição de licenças perpétuas nomeadas **CATMAT: 150830**	Licença	40	1	8.330,00
2	Aquisição de licenças perpétuas concorrentes **CATMAT: 150830**	Licença	70	1	11.250,00
3	Serviço de instalação padrão da solução e de seus componentes **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	374.220,00
4	Serviço de suporte e atualização de licenças nomeadas **CATSER: 25992**	Serviço por licença/ano	40	1	1.832,60
5	Serviço de suporte e atualização de licenças concorrentes **CATSER: 25992**	Serviço por licença/ano	70	1	2.475,00
6	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	235.585,00
7	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	110.844,00
8	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	85.896,00
9	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	135.792,00
10	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	110.844,00

11	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Eventos **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	110.844,00
12	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviço **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	110.844,00
13	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	110.844,00
14	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Problemas **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	110.844,00
15	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Conhecimento **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	85.896,00
16	Treinamento para administradores da solução e de seus componentes **CATSER: 384-0**	Turma	3	1	25.113,33
17	Treinamento para desenvolvedores da solução e de seus componentes **CATSER: 384-0**	Turma	3	1	25.113,33
18	Operação assistida da solução **CATSER: 25992**	Serviço	1	1	94.500,00

1.2. As especificações técnicas do objeto constam no anexo I deste edital.

2. Condições para Participação

2.1. Poderão participar deste pregão os interessados que atenderem a todas as exigências constantes deste edital, que estiverem previamente credenciados perante a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, provedor do sistema eletrônico, cuja comunicação se dá pela Internet.

2.1.1. Para ter acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do pregão deverão dispor de chave de identificação e senha que poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou em virtude de seu descadastramento perante o SICAF.

2.1.2. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua inteira responsabilidade bem assim quaisquer transações efetuadas diretamente ou por seu representante, e não caberá ao provedor do sistema ou ao TST a

responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.1.3. A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

2.1.4. O credenciamento perante o provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

2.2. Ficam impedidos de participar desta licitação:

2.2.1. Os interessados que se encontrem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição e as empresas estrangeiras que não funcionem no país;

2.2.2. Aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar pelo TST, com base na Lei n.º 8.666/1993; ou impedidos de licitar e contratar com a União, com base na Lei n.º 10.520/2002 (TCU Acórdãos 842/2013, 3439/2012, 3243/2012 e 2242/2013, todos do Plenário).

2.2.3. A pessoa jurídica cujo(s) sócio(s) que compõe(m) seu quadro societário incorra(m) na vedação constante do inciso VI do art. 2º da Resolução CNJ 7/2005, acrescentado pela Resolução CNJ 229/2016.

2.3. O pregoeiro realizará consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (CNIA), emitindo as certidões respectivas, a fim de evitar a contratação de empresas que tenham sofrido penalidades que obstem a celebração do contrato pretendido.

3. Credenciamento dos Representantes

3.1. O credenciamento do licitante, bem assim a sua manutenção, dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no § 2º do art. 3º do Decreto n.º 5.450/05.

3.1.1. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão eletrônico credenciar-se no SICAF, conforme disposto no inciso I do art. 13 do Decreto 5.450/05.

3.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico e assumirá como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

4. Forma de Apresentação da Proposta

4.1. As propostas deverão ser formuladas e encaminhadas exclusivamente por meio do sistema eletrônico, respeitados os prazos nele estipulados, e consignar no(s) campo(s) apropriado(s) do sistema o preço unitário, expresso em reais, incluindo todos os impostos, taxas, fretes, e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações contratuais.

4.1.1. No campo apropriado do sistema, o licitante deverá informar a quantidade a ser registrada;

4.1.2. Não será aceito quantitativo inferior ao total previsto para registro.

4.2. Os interessados deverão cotar **todos os itens do grupo**, sob pena de desclassificação.

4.3. A proposta deverá ainda especificar, quando cabíveis, nos campos apropriados do sistema: marca, modelo, fabricante, data de fabricação, validade, garantia e demais referências que identifiquem o produto cotado, ficando o proponente, em caso de omissão, obrigado a fornecer o bem indicado pelo TST.

4.4. No campo “Descrição Detalhada do Objeto Ofertado” devem ser incluídas todas as informações necessárias ao perfeito detalhamento do objeto e, ainda, prazo de validade da proposta de, no mínimo, noventa dias cuja omissão e/ou contrariedade implica a aceitação dos prazos indicados.

4.4.1. Prazos de entrega da solução constam da especificação técnica presente no Anexo I, mais precisamente no conjunto de requisitos de código R.PRZ.

4.5. Serão desclassificadas as propostas que comprovadamente cotarem objeto diverso daquele requerido nesta licitação, **que deixarem de cotar todos os itens do grupo** ou as que desatendam às exigências deste edital.

4.6. Os licitantes, no ato de envio de suas propostas, devem encaminhar, de forma virtual, utilizando a funcionalidade existente no sistema de pregão eletrônico, as seguintes declarações:

4.6.1. Inexistência de fato superveniente que o impeça de participar do certame;

4.6.2. Cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

4.6.3. Concordância com as condições estabelecidas neste edital e que atende aos requisitos de habilitação;

4.6.4. Atendimento aos requisitos do art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006, no caso de microempresas e empresas de pequeno porte.

4.7. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação, à conformidade da proposta ou ao enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital.

4.8. O licitante melhor classificado, após a fase de lances, deverá encaminhar, ainda, atendendo convocação do pregoeiro, declaração, conforme modelo do Anexo VI (disponível no seguinte link: http://bit.ly/decNEPlicit), a fim de resguardar este órgão quanto à prática de nepotismo vedada pela Resolução nº 7, de 18/10/2005, com as alterações introduzidas pela Resolução 229, de 22/06/2016.

4.8.1. O prazo para envio da referida declaração é de 30 minutos, contado da convocação, podendo ser prorrogado, a critério do pregoeiro.

4.8.2. A Declaração deverá ser reapresentada no momento da assinatura do contrato, firmada por todos os sócios que compõem o quadro societário do licitante, conforme modelo constante do Anexo VII (http://bit.ly/decNEPcont).

5. Critério de Aceitabilidade dos Preços

5.1. Os preços deverão ser cotados em reais, com duas casas decimais, sob pena de serem truncados.

5.2. Não serão aceitas propostas cujos valores **de cada um dos itens ou do grupo sejam superiores aos valores estimados** ou com preços manifestamente inexequíveis.

5.2.1. Somente poderá ser considerado excessivo qualquer preço após o encerramento da etapa de lances e, quando formulada contraproposta pelo Pregoeiro, após sua recusa ou no caso de omissão por parte do respectivo proponente.

5.3. Considera-se inexequível a proposta que, comprovadamente, for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

5.3.1. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o item será obrigatória a realização de diligências para o exame da proposta.

5.3.2. O ônus da prova da exequibilidade dos preços cotados incumbe ao autor da proposta, no prazo de três dias úteis contados da notificação.

6. Sessão Pública do Pregão Eletrônico

6.1. A sessão pública deste pregão eletrônico, conduzida pelo pregoeiro designado, ocorrerá em data e hora indicadas exclusivamente no sistema eletrônico e obedecerá ao rito estabelecido nos Decretos 5.450/05 e 8.538/15.

6.1.1. Por força do disposto no art. 13, inciso IV do Decreto 5.450/2005, os licitantes estão obrigados a acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a licitação, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

6.2. Aberta a sessão pública, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que estejam em desconformidade com os requisitos estabelecidos neste edital.

6.2.1. O pregoeiro abrirá todos os itens e procederá a análise das propostas de cada um deles.

6.2.2. A desclassificação de um único item implicará a desclassificação da proposta global.

6.2.3. A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento, em tempo real, por todos os participantes.

6.2.4. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento da Licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão de sua proposta, durante a realização da Sessão Pública.

6.3. O sistema ordenará automaticamente somente as propostas classificadas pelo pregoeiro, as quais participarão da fase de lances.

6.4. O pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos e inferiores aos últimos por eles ofertados e registrados pelo sistema, e caso haja dois ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.6. Na fase de lances, a disputa será por item e a classificação final será pelo valor global do grupo.

6.6.1. Não se recomenda concentrar o esforço de redução em apenas um dos itens que integram o grupo, pois a incompatibilidade de um deles com o respectivo valor estimado pode levar à desclassificação da respectiva empresa proponente, nos termos do item 7.5.1.

6.7. Na fase competitiva do pregão, o intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a 20 segundos, conforme IN SLTI/MPOG n.º 03, de 16/12/2011.

6.7.1. Os lances enviados em desacordo com o item anterior serão descartados automaticamente pelo sistema.

6.8. A cada lance ofertado por item, o Sistema atualizará automaticamente o valor global do grupo.

6.8.1. A empresa que ofertar o menor valor global para o grupo será classificada em primeiro lugar pelo critério de Julgamento por Preço Global – Lote.

6.9. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

6.10. A etapa de lances da sessão pública será encerrada por decisão do pregoeiro.

6.11. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado, no fim do qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.12. No caso de desconexão do pregoeiro durante a etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.13. **Se estiverem participando do certame microempresas e empresas de pequeno porte, será observada a disciplina estabelecida nos artigos 44 e 45 da Lei Complementar 123/06, regulamentados pelo art. 5º do Decreto 8.538/15.**

7. Julgamento das Propostas e Habilitação

7.1. Encerrada a etapa de lances, e de posse da Declaração de que trata o item 4.8, o pregoeiro, utilizando a funcionalidade de “convocação de anexos” existente no sistema de pregão eletrônico, notificará o licitante melhor classificado a enviar, no prazo máximo de 24 horas, a proposta contendo a matriz ponto a ponto, a qual deverá ser enviada conforme planilha modelo disponibilizada no Anexo IV.

7.1.1. A matriz ponto a ponto deverá conter todos os requisitos constantes do Anexo I, com seu texto e respectivo código. Para cada requisito, independente de sua classificação, esta matriz deverá conter a página e o parágrafo da documentação da solução que comprove o atendimento ao requisito.

7.1.2. A licitante deverá, ainda, informar se esse item será atendido de maneira nativa ou customizada (item R.DEF.23), registrando essa informação na coluna adequada, conforme planilha modelo disponibilizada no Anexo IV.

7.1.3. A comprovação de atendimento do requisito por meio de documentação não elimina a necessidade de comprovação do atendimento deste requisito em tempo de homologação ou implantação, mas caso o requisito não seja comprovado por meio de documentação, a proposta do licitante estará sujeita à desclassificação por parte da comissão técnica do TST.

7.1.4. Toda documentação mencionada na proposta técnica da licitante deverá estar na íntegra e anexada à proposta, de maneira que possa ser analisada off-line.

7.1.5. A documentação enviada será analisada pela área técnica do Tribunal, que terá até 5 (cinco) dias úteis para emitir parecer sobre as informações apresentadas.

7.1.6. O modelo da referida planilha no formato Excel estará disponível na página da internet do TST: http://www3.tst.jus.br/Srlca/certames/2018/2018pe094planilhaprecos_0.zip

7.1.7. Se o licitante abandonar o certame, deixando de enviar a planilha, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste edital, e o licitante subsequente será convocado.

7.2. As propostas que resultarem preços manifestamente inexequíveis serão desclassificadas.

7.2.1. Consideram-se preços manifestamente inexequíveis aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

7.2.2. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas outras diligências.

7.3. **HOMOLOGAÇÃO DA SOLUÇÃO – Comprovados os requisitos, na forma do item 7.1, o pregoeiro, mediante notificação a ser efetuada por meio do canal de comunicação (chat) no decorrer da sessão, irá solicitar ao participante melhor classificado a apresentação da solução para fins de homologação.**

7.3.1. A homologação da solução será realizada com o objetivo de se aferir a adequação do produto ofertado às necessidades do Tribunal Superior do Trabalho segundo o critério de sua compatibilidade com a especificação.

7.3.2. O início da homologação da solução dar-se-á com no mínimo 5 (cinco) e no máximo 15 (quinze) dias úteis após o comunicado da aprovação da proposta técnica, o que será definido pela área técnica e comunicado pela pregoeira no chat do pregão, na forma do item 7.3;

7.3.3. As sessões de homologação ocorrerão no período das 13h às 18h durante 5 dias úteis, contados a partir da data de início da homologação.

7.3.4. Durante a homologação da solução, o Tribunal não fornecerá equipamentos e não disponibilizará acesso à Internet para a licitante.

7.3.5. A licitante deverá realizar previamente a instalação integral de sua solução e componentes em equipamentos próprios que ficarão lotados no TST durante

o período de homologação. Os equipamentos deverão ser entregues com antecedência mínima de 3 horas do início do primeiro dia de homologação.

7.3.6. Para a instalação, a licitante deverá prover a carga da base de dados referente às informações sujeitas à avaliação técnica, bem como realizar as parametrizações e customizações necessárias.

7.3.7. A área técnica do TST poderá rejeitar a massa de dados fornecida, caso entenda que não é representativa ou adequada para fins de demonstração do item. Nesses casos, a licitante deverá realizar as adequações na massa de dados durante a realização da homologação.

7.3.8. A licitante só terá acesso aos seus equipamentos durante as sessões de homologação. Caso formalmente solicitado por e-mail encaminhado à lista-sgpro@tst.jus.br, a licitante poderá manusear seus equipamentos no período entre 10h e 12h dos dias de homologação. A retirada do equipamento implicará em desistência do processo de homologação.

7.3.9. Não será fornecido acesso remoto aos equipamentos da licitante.

7.3.10. As demais licitantes participantes do procedimento licitatório poderão, se julgarem oportuno, acompanhar a realização da fase de avaliação técnica da homologação, observados os seguintes critérios:

7.3.10.1. Inscrição limitada a 1 (um) representante por licitante;

7.3.10.2. Realização da inscrição junto ao TST, em até 24 horas após a data da notificação por meio de endereço eletrônico lista-sgpro@tst.jus.br;

7.3.10.3. Aceitação de assinatura do termo de acompanhamento, presente no Anexo II deste documento.

7.3.11. A homologação será executada por área técnica do TST mediante verificação de itens da especificação técnica conforme o documento “Roteiro de Homologação” incluído no Anexo II.

7.3.12. Após o período máximo de 5 dias úteis da homologação, a área técnica do Tribunal deverá enviar ao pregoeiro parecer conclusivo sobre a compatibilidade da solução com a especificação exigida.

7.4. Examinada(s) a(s) proposta(s) classificada(s) em primeiro lugar, quanto ao objeto e valor, caberá ao pregoeiro decidir motivadamente a respeito da sua aceitabilidade.

7.5. **O pregoeiro realizará a aceitação da proposta para o grupo, sendo impossível aceitar parte dos itens.**

7.5.1. O preço ofertado final de cada item que integra o grupo não pode ser superior ao valor estimado para a respectiva contratação.

7.6. O pregoeiro poderá encaminhar contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso pelo sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta,

observado o critério de julgamento, sendo inadmissível negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

7.6.1. A negociação será realizada exclusivamente pelo canal de comunicação (*chat*) existente no sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.7. Em seguida, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante conforme disposições do edital.

7.8. Constatado o atendimento pleno das exigências contidas no edital, o proponente será declarado vencedor.

7.9. Se a proposta não for aceita ou se o licitante não atender às exigências habilitadoras, em descumprimento dos requisitos estabelecidos neste edital, a proposta será desclassificada e o pregoeiro examinará as propostas subsequentes, na ordem de classificação, até a obtenção de uma que atenda ao edital.

7.10. Será desconsiderada qualquer oferta de vantagem não prevista neste edital.

7.11. O pregoeiro, em qualquer fase do procedimento, poderá promover diligências julgadas necessárias à análise das propostas e da documentação, e os licitantes deverão atender às solicitações no prazo por ele estipulado, contado do recebimento da notificação.

7.12. Se um dos licitantes estiver impedido de participar em licitações ou tiver sido declarado inidôneo para licitar e contratar com a Administração Pública, será afastado do certame sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

7.13. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos, nem sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14. **A(s) empresa(s) vencedora(s) do certame somente deverá(ão) encaminhar proposta(s), declarações ou quaisquer outros documentos se expressamente solicitado pelo pregoeiro, mediante notificação efetuada pelo canal de comunicação (*chat*), sob pena de serem descartados.**

7.15. O sistema eletrônico produzirá automaticamente ata circunstanciada da sessão pública imediatamente após seu encerramento, a qual ficará acessível no Portal de Compras do Governo Federal (www.comprasgovernamentais.gov.br) e nela serão registradas as ocorrências relevantes.

8. Requisitos de Habilitação dos Licitantes

8.1. A habilitação será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, podendo os licitantes deixar de apresentar os documentos de habilitação que já constem do referido Sistema de Cadastramento.

8.2. A habilitação no que tange à **regularidade fiscal** far-se-á com a verificação de que o licitante está em situação regular perante a Fazenda Nacional, a Seguridade Social e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, e as Fazendas Estaduais e Municipais, quando for o caso.

8.3. A **regularidade trabalhista** do licitante deverá ser comprovada mediante certidão negativa, provando a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1º de maio de 1943, a qual será emitida pelo Pregoeiro no sítio do TST durante a sessão pública.

8.4. Para comprovação da qualificação **econômico-financeira**, será exigido Índice de Liquidez Corrente (ILC) superior a um. Se o balanço patrimonial cadastrado no SICAF estiver vencido, o licitante deverá apresentar Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, em que sejam nomeados os valores do ativo circulante (AC) e do passivo circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Corrente (ILC) superior a um, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios.

8.4.1. As empresas que apresentarem ILC igual ou menor do que um quando de sua habilitação, em vista dos riscos para a administração, deverão comprovar capital social no valor mínimo de dez por cento do valor global da ata resultante da licitação, admitida a atualização para a data de apresentação da proposta mediante índices oficiais.

8.4.2. Serão considerados aceitos, na forma da lei, balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

8.4.2.1. Publicados em Diário Oficial ou;

8.4.2.2. Publicados em jornal de grande circulação ou;

8.4.2.3. Registrados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante ou;

8.4.2.4. Por cópia do Livro Diário autenticado pela Junta Comercial da sede ou do domicílio da licitante, na forma da IN 65 do Departamento Nacional do Registro do Comércio – DNRC, de 1.º-08-97, art. 6º, junto com o original do Diário para cotejo pelo pregoeiro ou acompanhada obrigatoriamente da cópia dos Termos de Abertura e de Encerramento.

8.4.3. As empresas com menos de um exercício financeiro devem cumprir a exigência deste item mediante apresentação de Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado, conforme o caso.

8.4.4. Não será exigido das microempresas ou das empresas de pequeno porte a apresentação do índice mencionado no item 8.4, ficando dispensadas de apresentar o balanço patrimonial do último exercício social, conforme previsto no artigo 3º, do Decreto nº 8.538/2015.

8.4.4.1. Neste caso, a qualificação econômico-financeira poderá ser comprovada por meio do contrato social, ou da certidão simplificada emitida pela junta comercial, demonstrando um capital social mínimo não inferior a 10% do valor total da proposta aceita.

8.5. A **qualificação técnica** será comprovada da seguinte forma:

8.5.1. Apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica compatível com o objeto desta licitação.

8.5.2. Entende-se por compatível os atestados que comprovem que a licitante realizou a implantação e/ou suporte de, no mínimo, metade das licenças constantes do edital; e, ainda, que realizou a implantação e/ou suporte de, no mínimo, metade dos processos constantes no item DEF.09 do Anexo I deste edital.

8.5.2.1. Os requisitos básicos necessários para a habilitação técnica constantes dos itens R.DEF.24 e R.DEF.26 serão exigidos para fins de contratação.

8.5.2.2. Toda a documentação enviada será analisada pela área técnica do Tribunal, que emitirá parecer sobre o atendimento das exigências.

8.5.3. Caso entenda necessário, o pregoeiro, por meio de diligência, poderá solicitar ao licitante a comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, devendo o licitante disponibilizar todas as informações pertinentes, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

8.6. Disposições gerais sobre habilitação:

8.6.1. **Os licitantes que estiverem em situação regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF poderão deixar de apresentar os documentos referentes à HABILITAÇÃO JURÍDICA, QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA, REGULARIDADE FISCAL e TRABALHISTA.**

8.6.2. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF, e quando houver necessidade de envio de anexos, deverão ser encaminhados de forma virtual, utilizando a funcionalidade de convocação de anexos existente no sistema de pregão eletrônico, no **prazo de uma hora** contada da solicitação do Pregoeiro, e apresentados no original ou por cópia autenticada em dois dias úteis após o encerramento da sessão pública.

8.6.2.1. Comprovada a impossibilidade de envio por meio da referida ferramenta, a critério do Pregoeiro, poderá ser utilizada outra forma de envio.

8.6.2.2. O prazo para envio poderá ser prorrogado por mais uma hora, a critério do Pregoeiro, desde que solicitado e justificado pelo interessado no chat da sessão pública ou por e-mail antes de expirado o prazo inicial estabelecido.

8.6.3. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos portais oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

8.6.4. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta, ou contrariar qualquer dispositivo deste edital, o pregoeiro irá considerar o proponente inabilitado.

8.6.5. Caso o licitante seja inabilitado por irregularidade constatada quando da consulta no SICAF, e comprovar, exclusivamente mediante apresentação do Recibo de Solicitação de Serviço – RSS, nos termos do art. 37 da IN SLTI/MPOG n.º 02, de 11/10/2010, ter entregado a documentação à sua Unidade Cadastradora no prazo regulamentar, o pregoeiro suspenderá os trabalhos para proceder diligência, na forma estabelecida no § 3º do art. 43 da Lei n.º 8.666/1993.

8.6.6. Os documentos deverão ter validade expressa ou estabelecida em lei, admitidos como válidos, no caso de omissão, os emitidos a menos de noventa dias.

8.6.7. Não serão aceitos **protocolos de entrega** ou **solicitação de documento** em substituição aos documentos requeridos no presente edital.

8.6.8. Os documentos apresentados com a validade expirada, se não for falta sanável, acarretarão a inabilitação do proponente.

8.6.9. **Para as microempresas e empresas de pequeno porte, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista observará a disciplina estabelecida nos artigos 42 e 43 da Lei Complementar 123, de 14/12/06,**

regulamentados pelo art. 4º do Decreto 8.538, de 06/10/15, com as alterações trazidas pelas Leis Complementares 147/2014 e 155/2016.

8.6.10. No ato de assinatura da Ata de Registro de Preços, bem como na assinatura de cada contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital, as quais deverão ser mantidas pela Contratada durante a vigência da ata e eventuais contratos.

9. Instruções e Normas para Impugnação do Edital e Interposição de Recursos

9.1. Em até **dois dias úteis** antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá **impugnar** o ato convocatório do pregão eletrônico.

9.1.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até vinte e quatro horas.

9.1.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

9.2. Os **pedidos de esclarecimento** referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro até **três dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via Internet (e-mail), para o endereço indicado na folha de rosto, em mensagens escritas que **não podem conter qualquer tipo de anexo**, nem serem encaminhados após o horário de expediente deste Tribunal, 19 horas, sob pena de serem descartadas, assim como as impugnações que não observarem as mesmas restrições de forma e conteúdo.

9.3. A formulação da proposta, sem impugnação tempestiva ao edital, implica a plena aceitação pelos interessados das condições nela estabelecidas.

9.4. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar sua intenção de recorrer ao final da sessão pública, imediata e motivadamente, em campo próprio do sistema, tendo três dias para apresentar as razões de recurso. Os demais licitantes ficam, desde logo, notificados a apresentar contrarrazões em igual prazo contado do término do prazo do recorrente, assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

9.5. O encaminhamento das razões de recurso, bem assim das contrarrazões, deverá ser efetuado somente por meio do sistema eletrônico.

9.6. O recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

9.7. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

9.8. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.9. Se não reconsiderar sua decisão, o pregoeiro submeterá o recurso devidamente informado à consideração da autoridade competente que proferirá decisão definitiva antes da homologação do procedimento.

9.10. Os autos do processo administrativo eletrônico permanecerão com vista franqueada aos interessados, que deverão solicitá-la pelo e-mail cpl@tst.jus.br.

10. Prazos e Condições para Assinatura da Ata de Registro de Preços e do Contrato

10.1. Após a homologação do resultado desta licitação, o TST convocará a empresa adjudicatária para assinar a Ata de Registro de Preços - ARP.

10.2. Após a assinatura da Ata de Registro de Preços, havendo necessidade de adquirir o objeto, a empresa cujo preço foi registrado será convocada para a assinatura do contrato e retirada da respectiva nota de empenho, quando será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital e, no caso das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte optantes pelo Simples Nacional, deverá ser entregue declaração de que é regularmente inscrita neste sistema tributário, conforme inciso XI do art. 4º e modelo constante no anexo IV da Instrução Normativa RFB n.º 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

10.3. As convocações de que tratam os itens 10.1 e 10.2 deverão ser atendidas no prazo máximo de dois dias úteis, prorrogável uma única vez a critério do TST, sob pena de decair o direito à contratação e de serem aplicadas as sanções previstas no item 20.3 deste edital.

10.4. A formalização do contrato e a entrega da nota de empenho respectiva ficarão diretamente condicionadas à assinatura do próprio contrato, e cabe à empresa fazer-se representar por profissional habilitado a cotejar a minuta com o instrumento obrigacional definitivo bem assim a firmá-lo.

10.5. O exame a que alude o item anterior se dará no recinto do Tribunal e poderá ser utilizado todo o tempo necessário à análise e conferência das peças mencionadas, inclusive fora do expediente normal de trabalho.

10.6. Não serão admitidos recursos, protestos, representações, ressalvas ou outra forma de discordância ou inconformismo a quaisquer tópicos do contrato que guardem absoluta conformidade com sua minuta, em expressão e substância.

10.7. Para segurança da Administração quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a adjudicatária deverá optar, no montante de 5% do valor total do contrato, por uma das seguintes modalidades de garantia:

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

10.7.2. seguro garantia;

10.7.3. fiança bancária.

10.8. A Contratada deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em dez dias úteis contados da assinatura do contrato, prorrogáveis por igual período a critério do Contratante desde que solicitado dentro do prazo inicial, sob pena de ser-lhe imputada multa, conforme item 20.3.

10.9. É de inteira responsabilidade da Contratada a renovação da garantia prestada, quando couber, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais com o TST.

10.10. Ao assinar a Ata de Registro de Preços, e eventualmente o contrato, a empresa adjudicatária obriga-se a entregar as licenças e prestar os serviços necessários, conforme especificações e condições contidas neste edital e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições do edital.

10.11. Quando o proponente vencedor não assinar a ARP no prazo e condições estabelecidos, é facultado ao TST convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

10.12. Os pedidos de fornecimento obedecerão à conveniência e às necessidades do TST, o qual não está obrigado a firmar as contratações advindas do registro de preços, e fica facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida e assegurada ao beneficiário do registro à preferência de fornecimento em igualdade de condições.

10.13. Não serão permitidas adesões à ata de registro de preços. A referida Ata só poderá ser utilizada pelos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal que tenham participado do registro de preços.

11. Vigência da Ata de Registro de Preços e do Contrato

11.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de um ano.

11.1.1. Durante a vigência da ARP serão realizadas pesquisas de mercado periódicas para comprovação da vantajosidade dos preços registrados.

11.2. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, e poderá ser prorrogado para os serviços de suporte e atualização (itens 4

e 5) mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inc. II, da Lei n.º 8.666/93.

12. Fiscalização da Execução Contratual

12.1. Na hipótese de aquisição do objeto do Registro de Preços, após a assinatura do contrato, a Administração designará um servidor, ou comissão de servidores, doravante denominado Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual.

12.2. São atribuições da Fiscalização, entre outras:

12.2.1. Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem assim indicar as ocorrências verificadas;

12.2.2. Solicitar à Contratada e a seus prepostos ou obter da Administração todas as providências tempestivas necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos cópia dos documentos que comprovem essas solicitações;

12.2.3. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do objeto para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

12.2.4. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços de forma analítica;

12.2.5. Propor a aplicação de penalidades à Contratada e encaminhar à Coordenadoria de Material e Logística - CMLOG os documentos necessários à instrução de procedimentos para possível aplicação de sanções administrativas.

12.3. A ação da Fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

13. Condições de Recebimento do Objeto da Licitação

13.1. O objeto de cada contrato será recebido das seguintes formas:

13.1.1. **Provisória,** mediante termo circunstanciado, imediatamente após a entrega das licenças ou conclusão dos serviços para efeito de posterior verificação de sua conformidade;

13.1.2. **Definitiva,** mediante termo circunstanciado, em até dez dias úteis após o recebimento provisório e a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

13.2. Os serviços de suporte e atualização (itens 4 e 5) serão recebido das seguintes formas:

13.2.1. **Provisória,** mediante termo circunstanciado, imediatamente após a entrega da nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior, para efeito de posterior verificação de sua conformidade;

13.2.2. **Definitiva,** mediante termo circunstanciado, em até dez dias úteis após o recebimento provisório e a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

13.3. As licenças entregues ou os serviços prestados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será notificada e obrigada a substituí-las ou refazê-los a suas expensas, no prazo contratual estabelecido, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução.

13.3.1. Essa notificação suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

13.4. Independentemente da aceitação, a Contratada garantirá a qualidade de cada licença fornecida e instalada e estará obrigada a repor aquela que apresentar defeito no prazo determinado pelo Contratante.

13.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados, nem a ético-profissional pela perfeita execução contratual, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

14. Condições de Pagamento

14.1. Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após o recebimento definitivo, mediante apresentação da nota fiscal devidamente atestada pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

14.1.1. Os pagamentos referentes aos serviços de suporte e atualização (itens 4 e 5) serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após o recebimento definitivo de cada mês, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

14.1.2. As notas fiscais e os documentos exigidos no edital para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues, exclusivamente, na Coordenadoria de Material e Logística do TST, situada no SAFS, quadra 8, conjunto A, bloco A, térreo, sala T18, CEP 70070-943, Brasília-DF, (61) 3043-4080.

14.1.3. A Nota Fiscal deverá corresponder ao objeto recebido e respectivos valores consignados na nota de empenho, e a Fiscalização, no caso de divergência, especialmente quando houver adimplemento parcial, deverá notificar a Contratada a substituí-la em até três dias úteis, com suspensão do prazo de pagamento.

14.2. A Contratada deverá prestar todos os serviços solicitados por meio da ordem de serviço, não havendo pagamento em caso de entrega parcial até que ocorra o adimplemento total da obrigação.

14.3. A retenção dos tributos não será efetuada caso a Contratada apresente, no ato de assinatura do contrato ou entrega da nota de empenho, declaração de que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, conforme exigido no inciso XI do art. 4º e modelo constante no anexo IV da Instrução Normativa RFB n.º 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

14.4. O Contratante pagará à Contratada a atualização monetária sobre o valor devido entre a data do adimplemento das obrigações contratuais e a do efetivo pagamento, excluídos os períodos de carência para recebimento definitivo e liquidação das despesas, previstos neste edital, e utilizará o índice publicado pela Fundação Getúlio Vargas que represente o menor valor acumulado no período, desde que a Contratada não tenha sido responsável, no todo ou em parte, pelo atraso no pagamento.

15. Reajustamento dos Preços

15.1. Os valores constantes da Ata de Registro de Preços admitem revisão na forma disciplinada no Decreto 7.892/2013.

15.2. Após a assinatura do contrato, os preços ofertados serão fixos e irreajustáveis, exceto para os serviços de suporte e atualização (itens 4 e 5), que poderão ser reajustados, respeitada a periodicidade mínima de um ano a contar da data da proposta ou do orçamento a que ela se refere ou da data do último reajuste, limitada à variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ou de outro índice que passe a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$R = \frac{I - Io}{Io} \times P$, onde:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês de reajuste;

Io = índice relativo ao mês de apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

Io = índice relativo ao mês do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

15.3. Sob nenhuma hipótese ou alegação será concedido reajuste retroativo à data em que a Contratada legalmente faria jus se ela não fizer o respectivo pedido de reajuste dentro da vigência do contrato.

15.4. Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou impeditivos da execução do ajustado, poderá ser admitida a revisão do valor pactuado, objetivando manter o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato.

15.5. O valor e a data do reajuste serão informados mediante apostila.

16. Obrigações da Contratada

16.1. Entregar as licenças e executar os serviços objeto desta licitação na forma e em prazo não superior ao máximo estipulado neste edital.

16.1.1. Os prazos de entrega da solução constam da especificação técnica presente no Anexo I, mais precisamente no conjunto de requisitos de código R.PRZ.

16.2. Reparar, corrigir, remover e substituir, a suas expensas, as partes do objeto deste edital em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços.

16.3. Comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade referente à execução dos serviços, bem como atender prontamente às suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados.

16.4. Cumprir na entrega do objeto e execução dos serviços o macro cronograma abaixo:

Atividade	Condição mínima	Atividade
Fase 1		
01	Não se aplica.	Aquisição do mínimo viável de licenças necessárias e suficientes para instalação, configuração da solução e implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições.
02	Realizada em conjunto com a atividade 01	Contratação do serviço de suporte e atualização das licenças adquiridas na atividade 01.
03	Realizada em conjunto com a atividade 01	Contratação do serviço de instalação padrão da solução e de seus componentes.
04	Realizada em conjunto com a atividade 01	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições.
05	Recebimento provisório da atividade 04	Aquisição das licenças complementares necessárias para utilização da solução que não solicitadas na atividade 01.

06	Realizada em conjunto com a atividade 05	Contratação do serviço de suporte e atualização das licenças adquiridas na atividade 05.
07	Recebimento definitivo da atividade 04.	Contratação do serviço de operação assistida.
Fase 2		
08	Recebimento definitivo da atividade 04.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças.
09	Recebimento definitivo da atividade 04.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação.
10	Recebimento definitivo da atividade 04.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.
11	Recebimento definitivo das atividades 08, 09 e 10.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
12	Recebimento definitivo das atividades 08, 09 e 10.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.
13	Recebimento definitivo das atividades 11 e 12.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Eventos.
14	Recebimento definitivo das atividades 11 e 12.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Problemas.
15	Recebimento definitivo das atividades 11 e 12.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Conhecimento.
16	Recebimento definitivo das atividades 13, 14 e 15.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviço.
17	Não se aplica.	Contratação do treinamento para administradores da solução e de seus componentes
18	Não se aplica.	Contratação do treinamento para desenvolvedores da solução e de seus componentes.

16.5. Cumprir todos os requisitos descritos no contrato, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o Contratante.

16.6. Guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade

e uso exclusivo do Contratante, sendo vedada, à Contratada, sua cessão, locação ou venda a terceiros.

16.6.1. A Contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade, conforme modelo constante do Anexo III deste edital.

16.7. Utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias, etc.).

16.8. Respeitar o sistema de segurança do Contratante e fornecer todas as informações solicitadas por ele, relativas ao cumprimento do objeto.

16.9. Fornecer, por ocasião da entrega do objeto, a documentação de suporte técnico e manutenção em garantia, contendo as informações necessárias para abertura dos chamados por telefone e por correio eletrônico (códigos de acesso, números de telefone, endereços de correio eletrônico, códigos de identificação do cliente, etc.).

16.10. Manter o Contratante informado quanto a eventuais mudanças de endereço, telefone e e-mail.

16.11. Manter, durante toda a validade da Ata de Registro de Preços, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

16.12. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o TST.

16.13. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

16.14. Respeitar o sistema de segurança do Contratante e fornecer todas as informações solicitadas por ele, relativas ao cumprimento do objeto.

16.15. A Contratada não será responsável:

16.15.1. Por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;

16.15.2. Por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste edital.

16.16. O TST não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

17. Obrigações do TST

17.1. O TST, após a assinatura de cada contrato, compromete-se a:

17.1.1. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso dos funcionários da Contratada às dependências do TST, relacionadas à execução do objeto deste edital;

17.1.2. Promover os pagamentos nas condições e dentro do prazo estipulado; e

17.1.3. Fornecer atestados de capacidade técnica, desde que atendidas às obrigações contratuais. Os requerimentos deverão ser protocolizados ou enviados por correspondência para o Protocolo Geral do TST, localizado no SAFS, quadra 08, conjunto A, bloco A, térreo, Brasília-DF, CEP 70.070-943.

18. Alterações na Ata de Registro de Preços

18.1. A Ata de Registro de Preços poderá sofrer alterações, obedecidas às disposições contidas nos artigos 17 e 18 do Decreto n.º 7.892/2013.

19. Cancelamento do Registro de Preços

19.1. O Fornecedor terá seu registro cancelado quando:

19.1.1. Descumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

19.1.2. Deixar de retirar a respectiva ordem de fornecimento, nota de empenho ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

19.1.3. Recusar-se a reduzir o preço registrado, na hipótese deste se tornar superior àqueles praticados no mercado; e

19.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III e IV do caput do art. 87 da Lei n.º 8.666 de 1993, ou no art. 7º da Lei 10.520 de 2002.

19.2. O cancelamento de registro nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do órgão gerenciador.

19.3. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

19.3.1. Por razão de interesse público; ou

19.3.2. A pedido do fornecedor.

20. Sanções para o Caso de Inadimplemento

20.1. Fundamentado no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco)

anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais, aquele que:

20.1.1. Não assinar a ata de registro de preços ou o contrato;

20.1.2. Deixar de entregar documentação exigida neste edital;

20.1.3. Apresentar documentação falsa;

20.1.4. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.5. Não mantiver a proposta;

20.1.6. Falhar ou fraudar na execução contratual;

20.1.7. Comportar-se de modo inidôneo;

20.1.8. Fizer declaração falsa;

20.1.9. Cometer fraude fiscal.

20.2. O atraso injustificado na execução contratual implicará multa correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor do objeto em atraso, até o limite de 30% (trinta por cento) do respectivo valor total.

20.2.1. Nessa hipótese, o atraso injustificado por período superior a 60 (sessenta) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com a sanção prevista no item 20.1 deste edital, como também a inexecução total contratual.

20.3. No caso de atraso no cumprimento do prazo de assinatura da ata de registro de preços ou do contrato, bem como de apresentação da garantia contratual, assinalados nos itens 10.3 e 10.8 deste edital, será aplicada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor total contratado, até o limite de 15% (quinze por cento).

20.4. Caso a conclusão do atendimento técnico de suporte ultrapasse o prazo descrito neste edital, será aplicada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do objeto faturado na nota fiscal entregue ao Contratante, por hora de atraso, para cada objeto em que houver atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do contrato.

20.5. Poderão ser aplicadas subsidiariamente as sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade previstas nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93.

20.6. A penalidade de multa prevista nos itens 20.2, 20.3 e 20.4 poderá ser substituída pela penalidade de advertência, tendo em vista as circunstâncias da execução contratual, garantida a prévia defesa, na forma da lei.

20.7. A não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação poderá resultar na rescisão do contrato, além das penalidades já previstas em lei, caso a Contratada não regularize a situação no prazo de 30 dias.

20.8. As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo TST, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa, amigável ou

judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas neste tópico.

20.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.

20.10. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

20.10.1. Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado para o seguinte endereço: Seção de Gestão de Contratos, Tribunal Superior do Trabalho, SAFS, quadra 08, conjunto A, bloco A, térreo, sala T-18, Brasília-DF, CEP 70.070-943, fones: (061) 3043-4096, e-mail: sgcon@tst.jus.br.

20.10.2. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

20.10.3. Em casos excepcionais, autorizados pelo Contratante, o documento comprobatório do alegado poderá acompanhar a entrega das licenças.

21. Generalidades

21.1. O CNPJ do TST é 00.509.968/0001-48 e a UASG é 080001.

21.2. Esta licitação poderá ser revogada total ou parcialmente, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos do art. 29 do Decreto 5.450/2005.

21.3. No curso da contratação, é admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não prejudique a execução contratual, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento ou rescisão contratual.

21.4. Em consonância com a Resolução 7, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional da Justiça, constante do Anexo V, é vedada a contratação de empresas que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

21.4.1. A vedação constante no item anterior se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

21.5. É de responsabilidade do Proponente o conhecimento das características das licenças e serviços relacionados no objeto desta licitação.

21.6. Em caso de discrepância entre o Edital, seus anexos e os dados incluídos no sistema Comprasnet, prevalecerá a redação do instrumento convocatório.

21.7. **Os dias de recesso forense deste Tribunal, período de 20 de dezembro de 2018 a 06 de janeiro de 2019, serão considerados como dias não úteis para fins deste edital, ficando todos os prazos suspensos durante o referido período.**

21.8. **FORMAÇÃO DE CADASTRO RESERVA** - Em atendimento ao disposto no Decreto n.º 7.892/13, por ocasião da homologação do pregão no Sistema Comprasnet, havendo fornecedores com proposta(s) NÃO RECUSADA(S), estes serão convocados, a partir de e-mail enviado pelo Sistema, para aderirem ao Cadastro de Reserva pelo preço do licitante vencedor.

21.8.1. O registro da intenção de participar do cadastro será feito em funcionalidade disponibilizada pelo Sistema;

21.8.2. A data/hora final para o cadastro de reserva não será inferior a 24 horas, contadas da convocação;

21.8.3. O cadastro de reserva envolverá somente itens com propostas adjudicadas;

21.8.4. Findo o prazo para manifestação dos interessados, será gerada a correspondente Ata pelo Sistema.

21.9. Quaisquer outros elementos necessários ao perfeito entendimento deste edital poderão ser obtidos na Coordenadoria de Licitações e Contratos, exclusivamente pelo endereço eletrônico cpl@tst.jus.br.

21.10. Esta licitação poderá ser acompanhada pelos portais www.tst.jus.br e www.comprasgovernamentais.gov.br, onde são divulgados os prazos, consultas e demais informações do certame.

ANEXO I

Especificação técnica do objeto

Os requisitos de contratação, presentes na tabela adiante, foram organizados conforme os prefixos a seguir especificados:

- DEF: definições iniciais para compreensão do conjunto de requisitos;
- R.BAS: requisitos básicos que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.RT: requisitos técnicos relativos a hardware e software que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.USAB: requisitos de usabilidade que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.CAT: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- R.INCREQ: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições;
- R.PROB: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Problemas;
- R.CM: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Mudanças;
- R.NS: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- R.LI: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- R.GCAS: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- R.GC: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;
- R.GEV: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Eventos;
- R.KB: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Conhecimento;
- R.TREIN: requisitos que devem ser atendidos referentes à prestação de serviço de treinamentos ou de implantação de processo, conforme especificação do item;
- R.LSA: requisitos legais, sociais e ambientais;
- R.MANUT: requisitos referentes à manutenção e ao suporte da solução;

- R.SI: requisitos referentes à aspectos de segurança da informação que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.PRZ: requisitos referentes a prazos dos serviços a serem prestados pela Contratada.

ID	Descrição	Classificação
DEF.01	Solução ITSM ou de GSTI: ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (IT Service Management) e respectivos serviços de configuração, implantação, treinamento, integração e capacitação.	N/A
DEF.02	Usuário Final: também conhecido como usuário finalista. São os colaboradores que utilizam os itens de configuração - ICs de TI e são atendidos por TI. Estes usuários devem ter acesso irrestrito e não contabilizado na solução, ou seja, não utilizam licença para acesso à solução. Esses usuários não realizam atendimentos através da solução de ITSM. É previsto que possam realizar aprovações previstas nos *workflows* dos processos implementados na solução.	N/A
DEF.03	Licença Nomeada: licença restrita a um usuário com acesso garantido ao sistema independentemente de quantos usuários estiverem acessando a solução.	N/A
DEF.04	Licença Concorrente: licença que pode ser utilizada por qualquer usuário cadastrado no sistema.	N/A
DEF.05	Usuários da Solução/Sistema: cadastro não limitável de usuários que podem vir a acessar a solução e a atuar como resolvedores ou realizar manutenção nos processos implementados. O usuário do sistema acessa a solução por meio de licença nomeada ou concorrente.	N/A
DEF.06	Serviço de suporte e atualização da solução e de seus componentes: - Suporte à Solução: entende-se como suporte à solução o atendimento de níveis 1, 2 e 3 conforme especificado nos requisitos R.MANUT. - Atualização da solução e de seus componentes: Licenciamento necessário e suficiente para atender os requisitos R.MANUT.	N/A

ID	Descrição	Classificação
DEF.07	O serviço de suporte e atualização de licenças deve ser adquirido para seus primeiros 12 meses de utilização, sendo facultativo em eventuais prorrogações.	N/A
DEF.08	O quantitativo de licenças relacionado ao serviço de suporte e atualização deve ser o mesmo do de licenças perpétuas adquiridas.	N/A
DEF.09	Os processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação que devem ser implantados são: - Gerenciamento do Catálogo de Serviço; - Gerenciamento de Nível de Serviço; - Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição; - Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; - Gerenciamento de Problemas; - Gerenciamento de Mudanças; - Gerenciamento de Liberação e Implantação; - Gerenciamento de Eventos; - Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI; - Gerenciamento de Conhecimento.	N/A
DEF.10	Sobre os processos de gestão de serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TST informa-se: - Estão formalmente instituídos no TST; - Estão formalmente planejados, desenhados e documentados; - São baseados em ITIL v3 e em melhores práticas; - Possuem respectivos responsáveis de forma descentralizada dentro da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação; - Possuem graus de implantação distintos; - Possuem graus de maturidade distintos.	N/A
DEF.11	Entende-se de integração sistêmica: integração bilateral entre a solução de ITSM e uma solução em uso no TST. Esta integração visa à troca e atualização de informações entre as soluções. A solução não poderá possuir limitação do número máximo de integrações devido a requisitos técnicos ou de licenciamento.	N/A

ID	Descrição	Classificação
	São previstas as seguintes integrações sistêmicas, não restritas à: banco de dados Oracle; Landesk LDMS; Atlassian JIRA; OpenScape Contact Center da Unify; TST-Conta Telecom; VMware VSM CMDB; SNMP; Zabbix; Sistemas de Patrimônio e Gestão de Pessoas (soluções desenvolvidas pelo TST).	
DEF.12	Implantação de um processo: análise do processo formalizado pela SETIN, análise do processo padrão da solução contratada, união das melhores práticas de ambos e aplicação de configurações e implementação de alterações na solução para contemplar as necessidades da CONTRATANTE, bem como a realização de integrações sistêmicas necessárias, em aderência ao item DEF.11.	N/A
DEF.13	Adequação de um processo: dado o momento de implantação de um processo, trata-se de parametrização e customização da ferramenta com todos os dados necessários e suficientes para que o processo seja executado por quaisquer usuários da solução. O processo resultante da adequação é gerado a partir dos processos já mapeados da CONTRATANTE e do processo nativo da solução.	N/A
DEF.14	Identidade visual: conjunto de cores, imagens, fontes e respectivos tamanhos; leiaute em geral.	N/A
DEF.15	Operação assistida: é o processo no qual, após o atendimento a todos os requisitos, a CONTRATADA acompanha presencialmente a operação da solução e realiza eventuais ajustes necessários para o seu correto uso. A depender da solicitação da CONTRATANTE e do processo assistido, o acompanhamento presencial diário (em dias úteis) ocorrerá por no mínimo 2 horas e por no máximo 8 horas.	N/A
DEF.16	Todas as funcionalidades e requisitos deste termo estão classificados através da técnica de priorização MoSCoW. Esta técnica possui as seguintes classificações: M (must), S (should), C (could) e W (would).	N/A

ID	Descrição	Classificação
DEF.17	Os requisitos técnicos classificados, na escala definida no item DEF.14, terão a seguinte criticidade para a homologação da solução: M: Deverá ser comprovado para a equipe de apoio à contratação antes da implantação, na ocasião da homologação da licitação; S: Deverá ser implementado integralmente até o final da implantação da solução ou dos processos objetos da contratação, conforme especificado em seus requisitos;	N/A
DEF.18	Instalação padrão da solução: é aquela que permite o início da implantação e adaptação dos processos. Serão considerados, para fins de aceite desta etapa, os atendimentos aos requisitos R.BAS, R.RT, R.USAB e R.SI que se aplicam ao caso (por exemplo, integração com o Microsoft Active Directory).	N/A
DEF.19	O CONTRATANTE poderá solicitar que os requisitos presentes no termo de referência sejam parametrizados na solução em qualquer momento de implantação dos processos.	N/A
DEF.20	O CONTRATANTE poderá deslocar os requisitos técnicos descritos no termo de referência entre os processos apresentados, com a finalidade de aferir maior fluidez e integração na implantação dos processos frente às características específicas da solução contratada.	N/A
DEF.21	A partir do momento da publicação do edital, o Tribunal Superior do Trabalho está à disposição para visita técnica de inspeção com o objetivo único e exclusivo de analisar os processos definidos no âmbito do TST. A inspeção não é obrigatória e fica a critério da licitante manifestar seu interesse.	N/A
DEF.22	Dias úteis são aqueles com expediente laboral normais previstos no calendário anual do TST.	N/A
DEF.23	Aderência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) de forma nativa ou nativa por parametrização e máxima de 15% (quinze por cento) por customização realizada dentro da mesma solução, para todos os requisitos do termo de referência independente de sua classificação	N/A
DEF.24	Caso a licitante não seja o fabricante da solução, deverá	

ID	Descrição	Classificação
	apresentar no momento da assinatura do contrato e como condição para assiná-lo, declaração do fabricante que afirme que a licitante está autorizada a comercializar os produtos e serviços da solução ofertada no processo licitatório.	
DEF.25	A LICITANTE deverá comprovar, através de atestado formal, que: 1. realizou a implantação **e/ou** suporte de, no mínimo, metade das licenças constantes do edital; 2. realizou a implantação **e/ou** suporte de, no mínimo, metade dos processos constantes no item DEF.09 do edital. O atestado deve ser emitido por empresa ou órgão da APF que contratou os referidos serviços.	
DEF.26	Requisitos de Qualificação Profissional da equipe da CONTRATADA: • Gerente de Projeto: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano na função de gerenciamento de projetos de implantação de processos de gerenciamento de serviços de TI utilizando ITIL. Certificação ITIL Foundation ou superior. • Técnicos da Solução: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Certificação ITIL Foundation ou superior. Certificação na ferramenta objeto da contratação ou atestado do fabricante que não existe tal certificação. • Especialista em ITIL: Caso o gerente do projeto e os técnicos da solução não possuam certificação ITIL Expert, a equipe deverá ser acrescida de um membro com certificação ITIL expert. Os documentos comprobatórios das qualificações profissionais da equipe da CONTRATADA devem ser entregues em até cinco dias após assinatura do contrato e sempre que houver alteração dos membros da equipe. É responsabilidade da CONTRATADA manter sua equipe com as qualificações	N/A

ID	Descrição	Classificação
	definidas.	
DEF.27	Após a conclusão do serviço de instalação, o fabricante da solução deverá homologar o serviço realizado pela CONTRATADA, certificando que tal serviço foi feito de acordo com as melhores práticas recomendadas por ele (fabricante).	N/A
R.BAS.01	A solução não deve possuir limite de cadastro de usuários não finalísticos. O controle de utilização deverá ser feito através de licenciamento.	M
R.BAS.02	Todos os *softwares* e respectivos deverão ser disponibilizados na versão mais recente disponível no mercado.	M
R.BAS.03	A licença de uso deverá ser perpétua, não podendo ter prazo de expiração de uso e limitação de funcionalidades em função do tempo.	M
R.BAS.04	Licenciamento e serviços necessários para a implantação, no mínimo, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção da CONTRATANTE.	M
R.BAS.05	Certificado PinkVerify para, no mínimo, 8 (oito) Processos ITIL (Versão 3 ou superior) das seguintes disciplinas listadas abaixo: • Gerenciamento do Catálogo de Serviço; • Gerenciamento de Nível de Serviço; • Cumprimento de Requisição; • Gerenciamento de Incidente; • Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; • Gerenciamento de Problemas; • Gerenciamento de Mudanças; • Gerenciamento de Liberação e Implantação; • Gerenciamento de Conhecimento; • Gerenciamento da Continuidade.	M
R.BAS.06	A solução de Gerenciamento de Serviços de TI ofertada deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa, com acesso a todas as disciplinas ITIL V3 ou superior. Se não for nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários, assegurando que nenhuma licença adicional deva ser adquirida para o correto	M

ID	Descrição	Classificação
	gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TI.	
R.BAS.07	O ambiente de produção da solução deverá funcionar em alta disponibilidade, sendo que a instalação e configuração do ambiente ficará sob responsabilidade da CONTRATADA. O TST atualmente possui dois *datacenters* e a implementação da solução em alta disponibilidade deverá ser executada de modo a estar disponível mesmo que um dos *datacenters* esteja indisponível, de forma transparente aos usuários.	S
R.BAS.08	Possuir arquitetura em 3 (três) camadas, isolando Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados e Interface de Cliente, oferecendo maior escalabilidade, segurança e disponibilidade.	M
R.BAS.09	A solução deverá oferecer escalabilidade de hardware e software, com o propósito de atender demanda de crescimento dos objetos, sites, estações, tickets, e acréscimo na operação de módulos de gerenciamento das demais disciplinas ITIL V3 ou superior.	M
R.BAS.10	As interfaces da solução destinada aos usuários finais devem ser desenvolvidas em linguagem para plataforma *web* e possuir compatibilidade com as últimas versões dos navegadores *(browsers)* de mercado, incluindo, no mínimo, o Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox, sem a necessidade de instalação de Adobe Flash, Java ou Microsoft Silverlight.	M
R.BAS.11	As interfaces da solução destinadas única e exclusivamente à manutenção e administração da solução podem ser implementadas de maneira nativa para o sistema operacional Windows 7 ou superior ou compatível com plataforma *web*, conforme especificado no item R.BAS.10.	M
R.BAS.12	Controlar o acesso dos usuários baseado em grupos e perfis da própria solução com autenticação realizada através do Microsoft Active Directory.	S
R.BAS.13	Possuir funcionalidade para que sejam identificados alterações	M

ID	Descrição	Classificação
	em registros da solução na forma de auditoria, identificando, no mínimo, data da alteração e o responsável;	
R.BAS.14	Permitir a criação de formulários e campos parametrizáveis, bem como associar condições aos campos. Ex: determinado campo é de preenchimento obrigatório ou não, só pode ser preenchido por letras ou números, etc.	M
R.BAS.15	Possuir mecanismos parametrizáveis para desenhar, mapear e automatizar processos de maneira gráfica.	M
R.BAS.16	A solução deve possuir todos os processos ITIL v3 integrados, sendo que a interação com a solução entre os diferentes processos não deve exigir novos *logins*, seja por meio de capacidade de *Single Sign-On*, por autenticação integrada com a rede, ou por outro mecanismo que ofereça acesso à operação de todos os processos.	M
R.BAS.17	A empresa CONTRATADA deverá garantir que, em caso de atualização da solução, sejam mantidos os requisitos da versão anteriormente homologada e a estabilidade da solução.	M
R.BAS.18	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de formulários padronizados, como *templates*.	M
R.BAS.19	A solução deve permitir configurar limites de tamanho de anexos e tempo de sessão.	M
R.BAS.20	A solução deve permitir anexar fotos, imagens, vídeos e outros documentos (pdf, doc, xls) aos chamados (*tickets*).	M
R.BAS.21	A solução deve permitir a integração com serviços de diretório de usuário padrão Microsoft Active Directory - AD e sistemas de recursos humanos (base de dados em Oracle) para recuperação e preenchimento automático de dados do usuário.	S
R.BAS.22	A solução deve permitir importação e exportação de chamados (tickets), no mínimo, utilizando os formatos CSV e TXT	M
R.BAS.23	A solução deve permitir a criação e controle de status dos chamados de maneira que o usuário possa ter visão gráfica da situação de um chamado dentro de todo seu ciclo de atendimento. O gráfico deve ser notadamente simples para que o usuário final entenda e acompanhe o seu ciclo de vida.	M

ID	Descrição	Classificação
R.BAS.24	A solução deverá possuir uma versão para aplicativos móveis que opere, no mínimo, em sistemas operacionais Android e IOS, possibilitando a abertura e acompanhamento dos chamados, além de mecanismos de aprovação para atendimento.	M
R.BAS.25	A solução deve permitir a inclusão de mensagens privadas, visíveis apenas aos atendentes.	M
R.BAS.26	A solução deverá permitir a construção de painéis (*dashboards*) parametrizáveis com, no mínimo, informações sobre solicitações com tempo de atendimento dentro do SLA, total de solicitação por serviço, total de solicitação com tempo de atendimento ultrapassado e quantidade de solicitação por nível de tratamento.	M
R.BAS.27	A solução deve prover relatórios, apresentando informações e estatísticas dos serviços mais solicitados do catálogo técnico.	M
R.BAS.28	A solução deve prover relatórios que apresente informações e estatísticas dos serviços mais solicitados do catálogo de negócio.	M
R.BAS.29	A solução deve possuir relatório de serviços por categorias mais recorrentes.	M
R.BAS.30	Todas as interfaces e logos deverão ser customizados para adequação da identidade visual da CONTRATANTE.	S
R.BAS.31	E-mails e demais comunicações deverão ser customizados para adequação da identidade visual da CONTRATANTE.	S
R.BAS.32	Disparar avisos e alertas de pendências de atividades de todos os processos mediante quebra de acordo ou prazo.	M
R.BAS.33	Disparar *e-mail* automático para cobranças de chamados em *backlog* da área resolvedora.	M
	Todos os demais itens R.BAS.XX, tal que XX > 33 foram: ou removidos ou tiveram seus requisitos reescritos nos itens 3.3, 3.4 ou 3.5 deste TR	N/A

ID	Descrição	Classificação
	ou foram movidos para os itens R.DEF.23 em diante	
R.RT.01	Integração com o Microsoft Active Directory, provendo autenticação e recuperação parcial de dados de usuários.	M
R.RT.02	A gestão de usuários, grupos e lista de distribuição de e-mails deve ser feita totalmente dentro da solução, não sendo necessária solução externa para redirecionamento ou gestão de membros.	M
R.RT.03	Integração com o sistema de gestão de pessoas da CONTRATANTE, provendo recuperação parcial de dados de usuários.	M
R.RT.04	Possibilitar a migração do atendimento de Incidentes e Requisições da solução em produção (BMC FootPrints) para a nova solução.	M
R.RT.05	Implementação de uma segunda instância de execução no *datacenter* secundário do TST.	S
R.RT.06	Suporte à alta disponibilidade.	M
R.RT.07	A ferramenta deverá obrigatoriamente ser acessada através de uma conexão com encriptação SSL, seja por usuários da equipe da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA.	S
R.RT.08	A ferramenta deverá se integrar com o sistema de telefonia TST-Conta Telecom e OpenScape Contact Center, Versão 8R2.3.120 da Unify, de maneira que seja possível a leitura de dados do usuário e o preenchimento automático de campos do formulário de registros de chamados no momento em que é recebida a ligação telefônica.	S
R.RT.09	O SGBD padrão e suportado pelo TST é o Oracle versão 11g/12c. Caso a solução necessite de outro SGBD, o	S

ID	Descrição	Classificação
	respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização serão fornecidos pela CONTRATADA.	
R.RT.10	Os sistemas operacionais suportados pelo TST são o Microsoft Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016 e Oracle Linux 7. Caso a solução necessite de outro sistema operacional, o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização serão fornecidos pela CONTRATADA.	S
R.RT.11	O TST informa que não suporta diretamente servidores de aplicação para soluções adquiridas, cabendo à CONTRATADA o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização.	S
R.RT.12	Deverá ser possível instalar a solução em ambiente virtual, sem que haja qualquer limitação no suporte ou licenciamento. A solução de virtualização utilizada no TST é o VMWare VSphere 6.5. A solução ofertada deverá ser, necessariamente, compatível com a solução de virtualização utilizada no TST.	S
R.RT.13	A solução deve ser instalada integralmente na infraestrutura do TST	M
R.RT.14	A solução deverá ser capaz de operar somente com ativos de infraestrutura do TST, não podendo ser dependente de outros recursos.	M
R.RT.15	A solução deverá permitir criação de customizações de workflows genéricos além dos previamente disponíveis sem necessidade de licenciamento extra.	M
R.RT.16	A solução deverá permitir a integração de seus workflows com sistemas externos através de webservices.	M
R.USAB.01	Manter a formatação e apresentação das informações de determinada tela quando um item for incluído, alterado ou removido.	M
R.USAB.02	Garantir que todas as interfaces da solução operem de forma otimizada para resolução mínima de 1024x768 pixels, que deverão ajustar-se de modo automático para outras resoluções (interface responsiva).	M
R.USAB.03	O sistema de ajuda *on-line* deve ser de fácil acesso e visível em todas as telas.	M

ID	Descrição	Classificação
R.USAB.04	Apresentar informações das teclas de atalhos suportadas para, no mínimo, os usuários responsáveis pelo atendimento. A combinação de teclas deve ser de fácil memorização.	M
R.USAB.05	Caso tenha uma sequência de formulários a ser preenchida, mostrar ao usuário a lista de formulários com indicação de qual é o formulário atual. Desta forma, o usuário tem informação sobre quais formulários subsequentes ainda faltaria preencher.	M
R.USAB.06	Disponibilizar um recurso que permita a parametrização ou customização das telas e formulários de acordo com o perfil autorizado.	M
R.USAB.07	Caso o usuário tenha alguma dificuldade no uso do sistema, informações de contato ao suporte devem estar sempre visíveis em todas as telas do usuário.	M
R.USAB.08	Dispor, para todos os relatórios gerados, a opção de visualização do documento antes de sua impressão ou exportação para formatos padronizados.	M
R.USAB.09	Não devem constar termos ou campos com nomes redundantes numa mesma página.	S
R.USAB.10	Os textos das interfaces com o usuário final, inclusive ajuda *on-line*, deverão estar de acordo com a língua Português-Brasil.	M
R.USAB.11	Assegurar que as palavras-chave de todos os cabeçalhos, notas e menus signifiquem o que se pretende, não permitindo a existência de mais de uma palavra com o mesmo significado e nem de uma palavra utilizada com mais de um significado. Exemplo: gravar e salvar, excluir e deletar.	S
R.USAB.12	A nomenclatura das funções da solução deverá ser de fácil entendimento e amplamente utilizada. (exemplo: utilizar “salvar” ou “gravar” para as operações de escrita, “excluir” para as operações de retirada de dados, entre outros).	S
R.USAB.13	Permitir, no máximo, 3 cliques para navegar da tela/página de *login* até a página desejada na realização das tarefas mais frequentemente executadas do sistema. Este item não se aplica aos cliques nos campos de formulários para preenchimento, mas sim aos que causam mudança de páginas	M

ID	Descrição	Classificação
	ou telas. Ao menos 20% de todas as tarefas mais utilizadas do sistema devem atender a este item.	
R.USAB.14	Apresentar interface com o cursor posicionado no campo mais provável de preenchimento inicial. Se não houver campo na tela/página, focar no botão mais provável de acionamento pelo usuário.	S
R.USAB.15	Garantir que a ordenação de tabulação (sequência ordenada de foco nos objetos da tela/página cada vez que a tecla TAB é pressionada) seja realizada sempre de cima para baixo e da esquerda para direita (padrão de leitura) a partir de um ponto inicial, caso tenha mais de um campo a ser preenchido.	M
R.USAB.16	O número de campos de formulários deve ser o mínimo possível, permitindo o preenchimento automático quando se iniciar a digitação ou preencher com valor "default" (se aplicável). Exemplo: evitar solicitar data de nascimento e idade.	S
R.USAB.17	Na primeira execução, não obrigar o usuário a realizar configurações do sistema como condição para sua utilização. O sistema já deve estar pré-configurado para maioria dos usuários e disponibilizar opção para realizar configuração posterior.	S
R.USAB.18	Todas as telas de usuário final devem seguir rigorosamente a identidade visual definida para o sistema, assegurando a padronização do leiaute, ou seja, o mesmo estilo de apresentação em todas as telas.	S
R.USAB.19	Permitir ao usuário retornar à tela anterior, caso seja redirecionado para outra tela/página por motivos de mensagens de erro.	M
R.USAB.20	Exibir o caminho percorrido pelo usuário, permitindo seu retorno direto às telas anteriores (migalhas de pão), ou funcionalidade similar que permita ao usuário ação equivalente, a depender da interface da solução.	S
R.USAB.21	Possibilitar, além da navegação usual com o *mouse*, a navegação entre os campos do formulário utilizando apenas o	M

ID	Descrição	Classificação
	teclado, inclusive com teclas de atalho.	
R.USAB.22	Indicar quais campos são de preenchimento obrigatório.	M
R.USAB.23	Usar máscara de edição para os campos que possuem formatação própria, ou permitir validar e aplicar a formatação no conteúdo de um campo ao sair do foco deste campo.	M
R.USAB.24	No caso de preenchimento incorreto, relatar o erro com informações que identifique quais campos estão com valores inválidos e inserir dicas que ajudem a preenchê-lo corretamente (quando aplicável).	M
R.USAB.25	Exigir a confirmação de informações sensíveis por meio de dupla digitação em formulários como, por exemplo, senhas ou endereço de e-mails.	M
R.USAB.26	Assegurar que as mensagens de erro sejam apresentadas na língua portuguesa com informações úteis para sua resolução.	S
R.USAB.27	O uso de pop-ups deve ser utilizado somente quando for estritamente necessário.	M
R.USAB.28	Solicitação de confirmação nas operações destrutivas, seja no salvamento que sobrescreva informação já existente ou na exclusão de informações na base de dados.	M
R.USAB.29	Os ícones devem ser de fácil interpretação, visualização e devem ser intuitivos, ou seja, devem permitir que a maioria dos usuários consiga interpretar com facilidade o que a imagem representa.	S
R.USAB.30	Possibilitar pesquisas ou buscas com flexibilidade para usuário, independentemente da forma como estão armazenadas na base de dados, permitindo: - argumento parcial; - uso de curingas para permitir, no mínimo, a substituição de parte do texto na pesquisa. Exemplo: *impressora*laser*; - digitação das palavras com e sem acento; - digitação das palavras com e sem caracteres especiais.	M
R.USAB.31	As operações copiar, recortar e colar deverão estar ativas para qualquer campo de formulário. O recurso destas operações não deve ser bloqueado em campos de texto. Caso este	M

ID	Descrição	Classificação
	recurso deva ser bloqueado por questões de segurança, prevalece a questão de segurança. Exemplo: por questão de segurança, não permitir copiar e colar no campo de senha do usuário.	
R.USAB.32	Possuir funcionalidade que permita impedir duplo acionamento de operações até a conclusão da ação, o que pode ser realizado por meio da inibição de botões, telas ou controles como ação imediata após uma requisição do usuário.	S
R.USAB.33	Possuir funcionalidade para aumentar e diminuir tamanho da fonte e alterar o contraste das cores.	M
R.USAB.34	O atendente deve ter uma lista dos seguintes itens para cada tipo de Evento (Incidentes, Requisições, Problemas e Mudanças): • Ações tomadas sobre o Evento, explicitando quem tomou a ação e quando; • Eventos (outros incidentes, tarefas, problemas e mudanças) vinculados ao registro atual; • Itens de Configuração associados; • Usuários associados, além do usuário que reporta o Evento; • Recurso para acionamento do Evento (encaminhamento, fechamento e interrupção do cronômetro do SLA); • Análise e diagnóstico (análise gráfica do impacto do IC afetado, incidentes ou mudanças anteriores no IC); • Histórico dos incidentes e solicitações; • *Scripts* e orientações de atendimento baseado no item afetado e categoria do incidente para aumentar a chance de resolução no primeiro chamado; • Informações dos Acordos de Níveis de Serviço - ANS; • Informações de contratos de garantia e manutenção vigentes sobre os itens de configuração afetados; • Pesquisa de Incidentes ou Solicitações de Serviço semelhantes (*Incident Matching*).	M
R.USAB.35	A solução deve ser configurada para disponibilizar indicadores gráficos de incidentes, requisições e problemas (KPIs) com	M

ID	Descrição	Classificação
	critérios definidos pelo administrador.	
R.USAB.36	A solução deverá possibilitar a realização de uma nova pesquisa a partir da visualização dos filtros selecionados na última pesquisa.	M
R.USAB.37	A solução deverá possibilitar a criação, alteração ou exclusão de um *checklist* para acompanhar os procedimentos que já foram realizados em um chamado (*ticket)*.	S
R.USAB.38	A solução deve permitir a publicação de informações (*news*) para os usuários em seus portais de autosserviço e mecanismos de notificação em massa para avisos de *outages*, paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.	M
R.USAB.39	Criação e gerenciamento de avisos gerais de indisponibilidade.	M
R.USAB.40	Permitir aplicar novos filtros, ou modificar os filtros aplicados, para as filas configuradas com, no mínimo, dados do chamado, localidade, impacto e urgência, e usuário.	M
R.USAB.41	A solução deve permitir o compartilhamento de um mesmo fluxo de atividades em mais de um serviço e/ou processo.	M
R.USAB.42	A solução deve permitir a busca por incidentes semelhantes, baseada em critérios pré-definidos pelo administrador, permitindo que usuários com as devidas permissões de acesso criem suas próprias pesquisas.	M
R.USAB.43	A solução deverá possuir capacidades de busca avançada de incidentes, requisições, problemas, mudanças e demais tipos de chamados (*tickets)*. Tal busca deverá permitir a seleção dos tipos de *tickets* que deverá retornar.	M
R.USAB.44	A solução deverá permitir a customização de todas as suas formas de comunicação em formato HTML, sejam e-mails ou quadros de avisos. Tais customizações devem ser realizadas através de *templates* que possuam váriáveis de ambiente para as customizações.	M
R.USAB.45	A solução deve apresentar uma interface de autoatendimento na qual o usuário final possa abrir incidentes e requisições e acompanhá-los.	M

ID	Descrição	Classificação
R.USAB.46	Todas as telas e fontes tipográficas da solução em suas *interfaces web* devem possuir a mesma identidade visual.	M
R.USAB.47	Capacidade de personalização de relatórios.	M
R.USAB.48	Lista de relatórios padrão ITIL, incluídos no *software out-of-the-box*. Entende-se como relatório padrão aquele que apresenta os indicadores e quantitativos de processos implementados na solução por padrão.	M
R.USAB.49	Capacidade de selecionar formatos de envio de relatórios agendados.	S
R.USAB.50	Capacidade de criação de painéis com indicadores personalizados. Deve permitir a criação de painéis com indicadores personalizados (*dashboards*) para alguns usuários, que podem escolher quais consultas (dentre aquelas a que têm acesso) querem ver nestes painéis, em que ordem, com que leiaute, sem impactar a interface de outros usuários.	M
R.USAB.51	Todas as informações de configuração, gestão da ferramenta e CMDB devem estar prontamente disponíveis para que sejam extraídas via relatórios gerenciais. Tais relatórios devem ser passíveis de extração via CSV.	M
R.USAB.52	A CONTRATADA deverá configurar uma espécie de painel ou *dashboard* com, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho: • Quantidade de chamados realizados no período; • Média diária de incidentes; • Desempenho geral – total de incidentes abertos em todos os níveis; • Número de incidentes por dia da semana (diário e semanal); • Total de chamados recebidos em todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível) – último trimestre; • Desempenho de todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível) – Último trimestre (chamados resolvidos, repassados, redirecionados, pendentes, etc); • Percentual de Solução em todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível), por analista, ordem decrescente de percentual; Níveis de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação	S

ID	Descrição	Classificação
	(em 4 níveis: excelente, satisfatório, regular, ruim), em cada nível (1º, 2º e 3 º Nível); • Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado; • Tempo médio de atendimento; • Tempo médio de resolução; • Percentual de incidentes, solicitações, problemas resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar o chamado. • Percentual de problemas recorrentes; • Percentual de incidentes que geraram problemas. • Média de incidentes por problema; • Percentual de incidentes, problemas e solicitações escalados; • Quantidade de entradas na base de conhecimento por período de tempo; • Tempo médio entre falhas (MTBF) das soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; • Tempo médio para reparo (MTTR) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; • Tempo médio entre falhas (MTBF) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução; • Tempo médio para reparo (MTTR) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução; • Distribuição dos TIPOS de atendimento – Os 10 mais chamados; • Relação dos chamados por Unidade Organizacional (departamento ou lotação); • Índice de chamados retornados após o primeiro encerramento do chamado técnico ou por escalonamento indevido; • Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme SLAs); • Tempo médio para escalar um chamado elegível.	
R.CAT.01	Implantação do processo de Gestão de Catálogo de Serviços.	M
R.CAT.02	Adequação do processo de Gestão de Catálogo de Serviços.	S

ID	Descrição	Classificação
R.CAT.03	Apresentar um Portal de Serviços para autoatendimento.	M
R.CAT.04	O número de Incidentes no Portal de Serviço deve ficar disponível para a visualização e consulta na console de monitoramento.	M
R.CAT.05	A solução deve permitir a atribuição automática de chamados para o grupo responsável, conforme categorização.	M
R.CAT.06	A solução deve permitir a vinculação de chamados relacionados de um mesmo grupo solucionador.	S
R.CAT.07	A solução deve permitir que as ofertas ou solicitações de serviços mais utilizados sejam disponibilizados pelo administrador na interface dos usuários finais para seleção e demanda (exemplo: os 10 serviços mais demandados).	M
R.CAT.08	Permitir a criação de diferentes visões do catálogo de serviços, incluindo, no mínimo, Catálogo de Negócio e Catálogo Técnico, incluindo a possibilidade de criação de serviços não TI, permitindo a revisão do catálogo, seus serviços e seus atributos.	M
R.CAT.09	A solução deverá permitir a criação de serviços de negócio, operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.	M
R.CAT.10	Permitir o relacionamento dos serviços de TI com seus respectivos perfis de usuários, garantindo que apenas usuários com os corretos níveis de privilégios registrem requisições de serviço para o serviço selecionado.	S
R.CAT.11	A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância e criticidade) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.	M
R.CAT.12	A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.	M
R.CAT.13	A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados através do empacotamento de ofertas de serviço (*bundles*).	M

ID	Descrição	Classificação
R.CAT.14	A solução deve permitir a categorização de serviços em, no mínimo, 3 níveis hierárquicos. Com base na categorização do registro do incidente ou requisição de serviço, deve possibilitar que sejam realizadas a priorização, a atribuição a um responsável e/ou equipe de solucionadores ou o escalonamento do atendimento.	M
R.CAT.15	Seleção de serviços por desdobramento de categorias, garantindo a abertura de um serviço para subcategoria correta a partir da categoria principal.	M
R.CAT.16	A solução deve permitir a nomenclatura e a definição da criticidade/prioridade de serviços com no mínimo quatro níveis.	M
R.CAT.17	A solução deve permitir a atribuição de serviços a grupos solucionadores de forma manual e automática com base na categorização do registro.	M
R.CAT.18	A solução deve permitir o agrupamento de serviços com as suas dependências quando aplicável.	M
R.CAT.19	O Catálogo de Serviços deve permitir trabalhar com o conceito de "Carrinho de Compras", onde vários itens do catálogo podem ser incluídos e então ser solicitados no *checkout*, o que efetivamente criaria a requisição.	S
R.INCREQ.01	Implantação do processo de Gestão de Incidentes e Gestão de Requisições.	M
R.INCREQ.02	Adequação do processo de Gestão de Incidentes e Gestão de Requisições.	S
R.INCREQ.03	Permitir abrir um incidente por meio de *template*.	M
R.INCREQ.04	Permitir ao usuário abrir um incidente.	M
R.INCREQ.05	Vincular o incidente ao Acordo de Nível de Serviço.	M
R.INCREQ.06	Permitir definir urgência e impacto do Incidente.	M
R.INCREQ.07	Permitir estabelecer a prioridade do Incidente.	M
R.INCREQ.08	Permitir vincular Item de Configuração, Problema, Mudança, Liberação e Base de Conhecimentos.	M
R.INCREQ.09	Permitir anexar um documento, relacionar com IC do solicitante automaticamente, vincular um *script* de conhecimento.	M

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.10	Permitir vincular ocorrências, criar sub solicitações e solicitações relacionadas.	M
R.INCREQ.11	Permitir a criação de um fluxo de trabalho.	M
R.INCREQ.12	Permitir vincular um *check list* ou questionário que poderá ser respondido durante a iniciação ou execução do incidente.	S
R.INCREQ.13	Permitir reabrir um incidente por um determinado período.	M
R.INCREQ.14	Permitir a finalização de um Incidente com inclusão direta na Base de Conhecimento, categorizando a causa e a solução.	M
R.INCREQ.15	Permitir informar se a solução foi temporária ou não.	S
R.INCREQ.16	Permitir o cadastro de um Incidente via e-mail.	M
R.INCREQ.17	Permitir a criação de relatórios de forma dinâmica.	S
R.INCREQ.18	Permitir a criação de relatório de tempo de atendimento por equipe.	M
R.INCREQ.19	Permite a criação de relatório por tipo de solicitação e por situação.	M
R.INCREQ.20	A solução deve permitir ao usuário ter acesso à consulta do serviço e acompanhamento do andamento de sua solicitação, bem como atualizar ou encerrar a solicitação.	M
R.INCREQ.21	Possuir mecanismos de priorização para qualquer solicitação ou incidente.	M
R.INCREQ.22	Possuir mecanismos de notificação para controle de andamento dos chamados por e-mail, conforme notificações definidas pelo administrador, e permitir a integração com plataforma ou ferramenta de envio de notificação para dispositivos móveis.	M
R.INCREQ.23	A solução deve prover mecanismos de pesquisa de satisfação e relatórios de apresentação dos índices alcançados.	M
R.INCREQ.24	A solução deverá prover interface de atendimento para 1º nível de forma que o atendente apenas informe o nome do usuário ou cliente e tenha disponível as seguintes informações: • informações de contato do usuário/cliente; • ICs associados ao usuário/cliente; • histórico dos incidentes que afetaram o usuário.	M

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.25	A solução deve permitir aos atendentes: a pesquisa de itens na base de conhecimento em tempo real com base nos dados do chamado; a sugestão de artigo de conhecimento a partir de procedimento de atendimento aos chamados que copie de forma automática dados de procedimentos realizados no chamado para o artigo proposto para a base de conhecimento; inclusão de itens na base através de incidentes e problemas que figuram como soluções candidatas.	M
R.INCREQ.26	A solução deve permitir a classificação dos chamados em incidente, requisição, problema, mudança ou solicitação de suporte, inclusive de forma automática, quando proveniente do autosserviço ao usuário final.	M
R.INCREQ.27	A solução deverá possibilitar a pesquisa de um chamado especifico com auxílio de filtros, tais como: localidade, seção ou departamento, nº do chamado, solicitante, grupo de serviço responsável, serviço, data inicial, data final, item de configuração, descrição, dentre outros.	M
R.INCREQ.28	A solução deve possuir, no mínimo, filtros de *tickets* por: item, data, descrição, solicitante e atendente.	M
R.INCREQ.29	A solução deve possuir mecanismo para envio automático de notificação via e-mail com atualização de estado e informações do atendimento.	M
R.INCREQ.30	A solução deve permitir o envio automático de e-mail ao usuário com informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.	M
R.INCREQ.31	A solução deve possuir fila com todos os registros (problemas, incidentes, mudanças, tarefas, requisições) pendentes.	M
R.INCREQ.32	A solução deve possibilitar o encaminhamento de chamado.	M
R.INCREQ.33	A solução deve permitir integração com solução de acesso remoto à máquina do usuário.	S
R.INCREQ.34	A solução deve permitir que o analista notifique "não conformidades" no chamado, em qualquer fase de seu clico de vida, por falha na operação do atendimento (permissão, categorização, prazo e etc.) - não conformidades no sentido de informações do chamado.	S

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.35	A solução deve permitir encaminhar o chamado a outro grupo solucionador ou para um analista específico dentro de outro grupo solucionador.	M
R.INCREQ.36	A solução deverá ser configurada para disponibilizar todos os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração em uma única interface sem a necessidade de realizar novos *logins*.	M
R.INCREQ.37	A solução deverá possibilitar o pedido de informações ao usuário demandante.	M
R.INCREQ.38	A solução deverá possibilitar o *upload* de arquivos para serem anexados junto ao chamado.	M
R.INCREQ.39	A solução deverá possibilitar a avaliação de requisições que foram cumpridas através de pesquisa de satisfação.	M
R.INCREQ.40	A solução deverá possibilitar inserir, editar ou excluir uma não conformidade a uma demanda selecionada, em todo o ciclo de vida da solicitação.	S
R.INCREQ.41	A solução deverá permitir resolver um Incidente, Problema ou Requisição de Serviços através da seleção de um documento existente na base conhecimento, para associação do tipo "chamado resolvido pelo artigo de conhecimento".	M
R.INCREQ.42	Configurar o painel de solicitações por ordem de prioridade de atendimento, facultando ao atendente com a devida permissão, alterar essa ordem.	M
R.INCREQ.43	Permitir priorização de chamados com base, no mínimo, no impacto e urgência de atendimento.	M
R.INCREQ.44	Configurar filas de chamados em atendimento por categoria do catálogo de serviços.	S
R.INCREQ.45	Configurar filas de chamados em atendimento por usuário, com pesquisa dinâmica.	M
R.INCREQ.46	Agrupamento de chamados em atendimento por nível de serviço (a expirar/expirado).	M

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.47	Criação de um painel, constando, no mínimo, as seguintes informações: •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por solicitante; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por equipe; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por atendente; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por responsável; •Prazo para expirar o SLA de atendimento; •Incidentes atrasados.	M
R.INCREQ.48	Atribuir o incidente a um departamento de serviço ou técnico de 1º nível de acordo com o tipo de incidente e encaminhar notificação ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente.	M
R.INCREQ.49	Caso o Incidente fique aberto por um tempo que será determinado pelo administrador da solução, configurar a ferramenta para emitir alertas ou notificações na própria ferramenta e por e-mail.	M
R.INCREQ.50	A solução deve permitir exibir procedimentos cadastrados na base de conhecimento referentes ao incidente que está sendo aberto, com base nas informações selecionadas pelo usuário no formulário do incidente.	M
R.INCREQ.51	A solução deve permitir a pesquisa e visualização de incidentes anteriores.	M
R.INCREQ.52	Possuir avisos de alerta sobre indisponibilidade de algum serviço	M
R.INCREQ.53	A solução deve possuir mecanismos de publicação e envios automatizados de avisos gerais de indisponibilidade.	M
R.INCREQ.54	A solução deve ter a capacidade de visualizar *tickets* semelhantes, históricos ou atuais, baseado em critérios pré-definidos pelo administrador, assim como permitir que o próprio analista crie suas pesquisas por similaridade com critérios selecionados, sem necessidade de conhecimento de linguagem de programação.	M
R.INCREQ.55	A solução deve possibilitar registro e classificação automática de incidentes.	S

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.56	A solução deve permitir registrar alterações manuais da urgência e do impacto, e refletir automaticamente na prioridade do incidente.	S
R.INCREQ.57	A solução deve permitir a configuração da permissão ou não da modificação manual pelo analista dos parâmetros de urgência e impacto do incidente que reflita na mudança de prioridade, registrando quem alterou o quê, quando, valor anterior e novo valor.	S
R.INCREQ.58	A solução deve possibilitar a implementação da atribuição automática de prioridade, de acordo com a correlação da urgência e impacto no registro de incidentes.	M
R.INCREQ.59	A solução deve permitir a vinculação automática de Incidente a um Grupo Solucionador responsável pelo serviço afetado.	M
R.INCREQ.60	A solução deve proporcionar a informação de ICs associados ao usuário/cliente.	S
R.INCREQ.61	A solução deve permitir a exibição de histórico de incidentes por usuários.	M
R.INCREQ.62	A solução deve permitir que, a partir do fluxo definido para o chamado, possam ser abertas tarefas para outros grupos solucionadores.	M
R.INCREQ.63	A solução deve possuir mecanismos para criação e gerenciamento de ações de mudança de estado dos chamados, como por exemplo "novo", "aguardando informação" e "aguardando fornecedor".	M
R.INCREQ.64	A solução deve possibilitar a vinculação entre um incidente a artigo da base de conhecimento.	S
R.INCREQ.65	Na abertura do incidente pelo analista de 1º nível, devem aparecer, de forma editável, os dados do solicitante, de forma que o mesmo consiga atualizar informações preenchidas automaticamente, tais como IC, telefone, local de atendimento e email no registro do chamado.	S
R.INCREQ.66	Permitir que usuários finais com as devidas permissões de acesso abram um incidente em nome de terceiros, ajustando automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.	M

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.67	Visualizar o status do chamado em forma de andamento.	M
R.INCREQ.68	Possibilitar a criação automática de uma *issue* (registro) na solução Atlassian JIRA, por meio de chamada a *webservice* ou API específca do JIRA e disponível em sua documentação aberta.	S
R.INCREQ.69	Permitir atualizar informações do ticket (adicionar, excluir e alterar) a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.INCREQ.70	Permitir mudança de estado do ticket a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.INCREQ.71	Permitir o redirecionamento do ticket a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.INCREQ.72	A solução deve permitir a recategorização do chamado.	M
R.INCREQ.73	A solução deve permitir gerar os seguintes relatórios: • de requisições de serviços, de incidentes, de problemas separadamente; • de solicitações encaminhadas às outras unidades; • de solicitações encaminhadas à caixa de demandas de Fábrica de Software; • de solicitações com extensão de prazo; • por tipo de incidentes em um período; • de incidentes por registro de IC; • por número de incidentes atendidos no Service Desk; • por número de incidentes atendidos nos níveis de atendimento; • de número de incidentes por unidade; • de requisições de serviços em um período; • de requisições de serviços por unidade; • de número de requisições de serviços atendidas no Service Desk; • de número de requisições de serviços atendidas nos níveis de atendimento; • de solicitações encaminhadas à garantia em um período; • de tempo médio de atendimento.	M
R.PROB.01	Implantação do processo de Gestão de Problemas.	M
R.PROB.02	Adequação do processo de Gestão de Problemas.	S

ID	Descrição	Classificação
R.PROB.03	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.	M
R.PROB.04	Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade do problema	M
R.PROB.05	Permitir a associação com os incidentes, mudanças, liberações e ICs relacionados.	M
R.PROB.06	Permitir o fechamento automático de incidentes em aberto e relacionados ao problema quando houver o seu fechamento.	M
R.PROB.07	Permitir a identificação/registro de incidentes como "problemas potenciais".	S
R.PROB.08	Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes pro-ativos, por e-mail, em relação ao andamento dos chamados de problema.	M
R.PROB.09	Ser capaz de alterar a classificação da severidade ou do impacto de um problema de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.	S
R.PROB.10	Possibilitar a identificação dos incidentes que são candidatos a problemas de forma agrupada no momento do registro de um problema, com possibilidade de exibição dos incidentes semelhantes sem a necessidade de criação de qualquer relatório.	M
R.PROB.11	No fechamento de um problema deve ser permitido ajustar a categorização, caso esse problema tenha sido categorizado inicialmente de uma forma incorreta ou identificado como não adequado com a resolução do problema.	M
R.PROB.12	Possibilitar o roteamento e atribuição automática dos registros de problemas e erros conhecidos.	S
R.PROB.13	Possibilitar o monitoramento e acompanhamento dos problemas.	M
R.PROB.14	Possibilitar o escalonamento de problemas de acordo com os limiares pré-definidos.	M

ID	Descrição	Classificação
R.PROB.15	Fornecer acesso aos dados históricos dos problemas e erros conhecidos para uso do suporte, durante a investigação do problema.	M
R.PROB.16	Possibilitar a entrada de texto livre para registrar as descrições dos problemas e atividades de resolução	M
R.PROB.17	Possibilitar o acesso controlado e seguro às informações de mudança, como por exemplo, agendamentos e históricos das mudanças.	M
R.PROB.18	Possibilitar o acesso controlado e seguro às informações dos Níveis de Serviço.	M
R.PROB.19	Permitir a associação de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.	M
R.PROB.20	Possibilitar acesso controlado e seguro ao CMDB para navegar, modificar e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas.	S
R.PROB.21	A solução deverá suportar registro, classificação e identificação de problema e possuir processos de controle de problemas e de erros.	S
R.PROB.22	A solução deverá fornecer a capacidade de categorizar problemas.	S
R.PROB.23	Deve ser permitido aplicar a um problema o estado de erro conhecido, conforme processo de gerenciamento de problema fornecido pela CONTRATANTE.	S
R.PROB.24	Cada problema poderá ser tratado e acompanhado de várias tarefas que serão encaminhadas para vários grupos de resolução.	S
R.PROB.25	A solução deve possibilitar rastrear o tempo de tratamento total e parciais de cada grupo envolvido, levando-se em consideração o tempo total de cada grupo. O tempo total deverá ser o somatório de todos os encaminhamentos àquela equipe.	M
R.PROB.26	A solução deve possibilitar a definição de ANS, ANO e CA para problemas que permita a notificação de fornecedores	S

ID	Descrição	Classificação
	quanto ao não cumprimento ou percentual de tempo já decorrido do tempo definido.	
R.PROB.27	Permite criar um problema a partir de um incidente.	S
R.PROB.28	Permite associar diversos incidentes a um problema.	S
R.PROB.29	Permite estabelecer grupos para resolução do problema.	S
R.PROB.30	Permite criar e soluções de contorno e associá-las aos incidentes.	S
R.PROB.31	Permite integração com Base de Conhecimento.	S
R.PROB.32	Permite a criação de relatórios.	S
R.CM.01	Implantação do processo de Gestão de Mudanças.	M
R.CM.02	Adequação do processo de Gestão de Mudanças.	S
R.CM.03	Permitir o registro e classificação das mudanças.	M
R.CM.04	Permitir a associação de uma mudança a um ou mais serviços ou IC's.	M
R.CM.05	Suportar diferentes processos de mudança para diferentes tipos de mudanças, contemplando, no mínimo, emergencial, padrão e normal.	M
R.CM.06	Possuir controle de acesso a determinados procedimentos. Por exemplo, permitir apenas à equipe autorizada submeter as Requisições de Mudanças - RDM.	M
R.CM.07	Aceitar a entrada de texto livre, assim como utilizar códigos para classificação das RDMs (categoria e prioridade).	S
R.CM.08	Possibilitar o monitoramento e acompanhamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança durante os diferentes estágios de autorização, implementação e revisão, em conformidade com o ITIL V3.	M
R.CM.09	Possibilitar seleção de mudanças para travamento de pauta para aprovação do CAB (Change Advisor Board ou Comitê de Mudanças).	M
R.CM.10	Possuir mecanismos de roteamento das RDMs para os grupos de autorização apropriados. Exemplos: CAB; Gestor da Mudança; Executivo de TI; Secretário de TI; Comite Gestor de TI; etc.	M
R.CM.11	Possibilitar a revisão das mudanças implementadas e	M

ID	Descrição	Classificação
	processo de aprovação.	
R.CM.12	Permitir limitar o número de revisores ou aprovadores baseado em regras de negócio.	S
R.CM.13	Possibilitar a rejeição, reavaliação ou retrocesso (*rollback*) de uma mudança, notificando usuários envolvidos.	M
R.CM.14	Possibilitar inserir a informação da avaliação do impacto dentro do registro de mudança para suportar o processo de autorização.	M
R.CM.15	Avaliação de impacto deverá ser feita a partir de uma seleção de um IC e a solução deverá demonstrar de maneira gráfica todas as dependências a partir do IC. Dependências que o IC possua a partir de outros ICs como também que demais ICs possuem dependência do IC em pauta.	M
R.CM.16	Possibilitar a configuração das janelas de mudanças (programação de períodos de mudanças).	M
R.CM.17	A solução deve identificar mudanças agendadas em períodos de congelamento (período que não são permitidas mudanças) ou fora de janelas de manutenção.	S
R.CM.18	Possibilitar a descrição dos efeitos causados se a mudança não for implementada.	S
R.CM.19	Permitir que o requisitante identifique a razão da mudança entre uma lista previamente definida.	S
R.CM.20	Possibilitar a notificação e escalonamento caso um acordo de nível de serviço esteja sendo violado.	M
R.CM.21	Possibilitar o agendamento de revisões para as mudanças implementadas após um período definido. As revisões serão validadas pelo supervisor da mudança. Os agendamentos também podem ser planejados através de lembretes relativos aos prazos relativos à mudança.	S
R.CM.22	Permitir fechar chamados, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada é implementada com sucesso.	S
R.CM.23	Facilitar a comunicação da mudança e agendamentos ao Service Desk e grupos de analistas. Exemplo: e-mail ou	M

ID	Descrição	Classificação
	quadro de avisos.	
R.CM.24	Manter uma associação lógica entre erros conhecidos e mudanças.	S
R.CM.25	Possibilitar a definição de várias tarefas para uma mudança, atribuindo responsáveis e os respectivos prazos.	M
R.CM.26	Integração entre a solução de mudanças e o CMDB, permitindo a atualização do item de configuração no CMDB.	M
R.CM.27	Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os ICs afetados pela mudança	M
R.CM.28	Fornecer uma interface gráfica para mostrar os relacionamentos entre os itens de configuração afetados	M
R.CM.29	Possibilitar acesso ao detalhamento do item de configuração para auxiliar na avaliação da autorização da mudança para estimar quantos usuários poderão ser impactados pela mudança.	S
R.CM.30	Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório.	M
R.CM.31	Relacionar uma requisição de mudança a uma demanda tipificada como "Projeto"; "Correção"; "Melhoria"; etc.	S
R.CM.32	A solução deverá permitir o cadastro ilimitado de categorias ou tipos de mudanças.	S
R.CM.33	A solução deverá prover um número ilimitado de quebra de fases e tarefas no registro de mudanças. As fases e tarefas devem ser controladas (concorrentes ou sequencialmente ou através de regras lógicas).	S
R.CM.34	A solução deverá permitir aprovações *on-line* sem a necessidade de licenciamento para usuários finais que atuam somente como aprovadores em fluxos de *workflow* e não prestam atendimento.	M
R.CM.35	Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.	S
R.CM.36	Dependendo de critérios de aprovação pré-definidos, a solução deverá aprovar automaticamente a mudança e iniciar a próxima ação.	S
R.CM.37	A solução deverá produzir uma visão de planejamento de	M

ID	Descrição	Classificação
	mudança	
R.CM.38	A solução deverá permitir aos usuários anexar documentos nas requisições de mudanças.	S
R.CM.39	Armazenar e fornecer *templates* de planejamento das mudanças.	S
R.CM.40	A solução deve atribuir um identificador único para cada mudança criada e as eventuais tarefas existentes devem estar relacionadas à mudança.	S
R.CM.41	A solução deve permitir a atualização de mudanças em lote.	S
R.CM.42	A solução deve possibilitar a análise de risco da mudança considerando o histórico de mudança, tempo de duração e número de itens de configuração envolvidos.	M
R.CM.43	Permitir que um participante do CAB possa delegar a sua aprovação para outro usuário.	S
R.CM.44	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.	S
R.CM.45	Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço para a identificação de melhores datas para a execução.	S
R.CM.46	A solução deve possuir aplicativos ou interfaces para dispositivos móveis que permitam a aprovação remota de mudanças.	S
R.CM.47	Possibilitar a criação automática de uma *issue* no JIRA por meio de chamada a *webservice* ou API específca.	S
R.CM.48	Permitir atualizar informações do *ticket* (adicionar, excluir e alterar) a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.CM.49	Permitir mudança de estado do *ticket* a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.CM.50	Permitir o redirecionamento do *ticket* a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.CM.51	Relatório de tarefas de mudanças iniciadas ou terminadas fora da janela.	S
R.NS.01	Implantação do processo de Gestão de Nível de Serviços.	M
R.NS.02	Adequação do processo de Gestão de Nível de Serviços.	S

ID	Descrição	Classificação
R.NS.03	Permite criar um acordo de nível de serviço.	M
R.NS.04	Permite associar um ANS ao incidente/requisição.	M
R.NS.05	Permite gerar relatórios de gerenciamento do ANS.	M
R.NS.06	A solução deve possuir mecanismo para envio automático de notificação via e-mail com atualização de estado e informações do atendimento.	M
R.NS.07	A solução deve permitir o envio automático de e-mail ao usuário com informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.	M
R.NS.08	A solução deve permitir a avaliação do atendimento pelo usuário solicitante.	S
R.NS.09	A solução deve permitir a parametrização para fechamento automático do chamado quando não avaliado pelo usuário final em determinado prazo, este prazo deve ser configurável.	M
R.NS.10	A solução deve permitir a reabertura de chamado em caso de recusa da solução pelo usuário solicitante.	M
R.NS.11	A solução deve possuir um atributo nos cadastros dos usuários, itens ou serviços, que possa ser utilizado para determinar uma prioridade de atendimento diferenciada, de forma automatizada de acordo com SLA, OLA ou UC.	M
R.NS.12	A solução deverá possuir mecanismos que gerencie a interação do usuário com a demanda, gerando alertas com prazos para responder o andamento e avaliação das solicitações. Esses prazos devem ser gerenciados pela ferramenta para que o administrador possa tomar alguma ação, como, por exemplo, a demora na recusa de uma solicitação ou extensão de prazo.	M
R.NS.13	A solução deverá possibilitar suspender o tempo de atendimento de uma demanda selecionada.	S
R.NS.14	A solução deve permitir definir *thresholds* (limites) para escalonar os incidentes automaticamente.	S
R.NS.15	A solução deve criar mecanismos para criação, monitoração e medição de acordos de nível de serviço (ANS), acordos de nível operacional (ANO), contratos de apoio (CA) e registrar	M

ID	Descrição	Classificação
	seus detalhes.	
R.NS.16	Permitir o controle do prazo de garantias contratuais, sendo necessário possuir mecanismos de comunicação com o fornecedor via e-mail.	M
R.NS.17	A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalonamento para todos os escopos de contrato.	M
R.NS.18	A solução deve registrar múltiplos níveis de escalonamento, tempos de resposta e resolução por acordo.	M
R.NS.19	A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail.	M
R.NS.20	A solução deve indicar por cores o nível de serviço, frente aos prazos ou níveis de escalação definidos nos acordos.	S
R.NS.21	A solução deve permitir definir os tempos individualmente para cada acordo.	M
R.NS.22	A solução deve permitir a configuração do seu calendário com o do TST para definição dos acordos, tanto nos dias úteis e não úteis.	S
R.NS.23	A solução deve permitir associar acordos em diferentes níveis organizacionais e de infraestrutura, não apenas para serviços (por exemplo, acordos para ICs, acordos para departamentos, acordos para serviços, acordos para cargos, etc.).	S
R.NS.24	A solução deve ser capaz de selecionar dinamicamente o acordo mais apropriado para cada situação, baseado em critérios do evento ou outro que seja mais adequado.	S
R.NS.25	A solução deve garantir o monitoramento dos prazos firmados nos acordos (ANS, ANO e CA), gerando algum tipo de alerta, em caso de descumprimento.	M
R.NS.26	A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, por meio de regras de negócio, alertas, escalações e notificações.	M

ID	Descrição	Classificação
R.NS.27	A solução deve garantir que eventos sejam registrados e a contagem de seus prazos iniciados por meio da integração com ferramentas de monitoramento e gerenciamento de eventos, quando da notificação por estas ferramentas.	S
R.NS.28	Gerenciar o agendamento e controle das revisões e repactuações dos acordos.	S
R.NS.29	A solução deve realizar a integração com ferramentas de monitoramento para automatizar o monitoramento dos limites de *performance* e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.	S
R.NS.30	A solução deve permitir a definição de critérios de tempo com múltiplos níveis (exemplo: 70%, 95% e 100%), acionando mecanismos automáticos de notificação de acordo com o nível atingido.	M
R.NS.31	A solução deve permitir medições de chamados reabertos.	M
R.NS.32	A solução deve permitir a definição de *dashboards* personalizados sobre Gestão de Nível de Serviço.	M
R.NS.33	A solução deve possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional, Acordos com Fornecedores e Disponibilidade de Itens de Configuração.	S
R.NS.34	A solução deve indicar quando o objetivo de serviço não foi cumprido ou está próximo do não cumprimento.	M
R.NS.35	A solução deve notificar por email quando o objetivo de serviço está próximo do não cumprimento.	M
R.NS.36	A solução deve permitir a criação e aplicação de indicadores baseados em perfil de usuário e criticidade de serviço.	S
R.NS.37	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de acordos de nível operacional diferentes para equipes de atendimento. Exemplo: equipes de atendimento trabalhando em horários diferentes.	S
R.NS.38	A solução deverá prover um mecanismo para que qualquer alteração na configuração dos acordos de nível de serviço seja objeto de solicitação a ser submetida a um processo de	M

ID	Descrição	Classificação
	aprovação.	
R.LI.01	Implantação do processo de Gestão de Liberação e Implantação.	M
R.LI.02	Adequação do processo de Gestão de Liberação e Implantação.	S
R.LI.04	Possibilidade de definir o plano de liberação e implantação com as partes interessadas.	M
R.LI.05	Vincular os itens de configuração afetados pela liberação e implantação.	M
R.LI.06	Registrar e gerenciar os desvios, questões e riscos relacionados a serviços novos ou modificados, bem como as ações corretivas necessárias.	S
R.LI.07	Vincular pacotes de liberação a uma mudança.	M
R.LI.08	Permitir a geração e associação do *ticket* para execução da implantação, após a aprovação da mudança/liberação de maneira automática.	M
R.LI.09	Permitir a atualização automática dos registros de configuração, após a conclusão bem sucedida da implantação.	S
R.LI.10	Permitir integração com ferramenta de distribuição de *software* para que todos os pacotes de liberação e implantação possam ser rastreados, instalados, testados, verificados e/ou desinstalados ou armazenados, caso necessário.	M
R.LI.11	Gerenciar a mudança durante as atividades de liberação e implantação.	M
R.LI.12	Permitir a integração com ferramentas de distribuição de *software* para fazer a gestão de entregas de aplicativos complexas e com interdependências, de mudanças de infraestrutura e de implantações simultâneas de múltiplos aplicativos.	S
R.LI.13	Possuir integração com as ferramentas de *build* automatizadas. Por exemplo, Jenkins, Nexus, dentre outras, conforme evolução do parque tecnológico do TST.	S
R.GCAS.01	Implantação do processo de Gestão de Configuração e Ativos.	M
R.GCAS.02	Adequação do processo de Gestão de Configuração e Ativos.	S

ID	Descrição	Classificação
R.GCAS.03	Garantir uma identificação única para o Item de Configuração.	M
R.GCAS.04	Suportar federação de dados. Permitir definir quais tipos de dados serão federados e como poderão ser acessados pelas aplicações ou processos de TI.	M
R.GCAS.05	Prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.	M
R.GCAS.06	Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC durante toda permanência no CMDB para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências futuras sobre as transações que permita incluir e alterar.	M
R.GCAS.07	A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica de Relacionamentos entre os recursos, exibindo tanto a relação de composição (IC pai e seus IC's filhos) quantos outros tipos (dependência, conexão etc). A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica dos serviços, que compreende o relacionamento entre os IC's que o compõe.	M
R.GCAS.08	Dado um IC, possibilitar a identificação de todos os relacionamentos e eventos vinculados, como incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis e hardware (árvore horizontal e vertical).	M
R.GCAS.09	Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada, bem como seus registros históricos.	M
R.GCAS.10	Possibilitar integração com o Microsoft Active Directory.	S
R.GCAS.11	Possuir mecanismos para controlar o acesso ao CMDB de acordo com o perfil.	M
R.GCAS.12	Permitir que seja feito *baseline* sempre que necessário para assegurar cópia da estrutura e todos os seus detalhes em caso de restauração devido a falhas ou mudanças.	S

ID	Descrição	Classificação
R.GCAS.13	Fornecer console administrativa que permita modificar o modelo de dados do CMDB.	M
R.GCAS.14	Permitir a criação de atributos para cada tipo de IC.	M
R.GCAS.15	Permitir a exportação dos dados contidos no CMDB para manipulação externa, permitindo no mínimo, nos seguintes formatos: CSV, Microsoft Excel e XML.	M
R.GCAS.16	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's.	M
R.GCAS.17	Possuir integração nativa com todos os processos da solução.	M
R.GCAS.18	Os itens de configuração deverão ser agrupados e classificados (exemplo de categoria: *hardware*; de sub-categoria: impressora; tipo: laser).	M
R.GCAS.19	A solução deverá permitir a visão dos IC's tanto na perspectiva do serviço quanto na perspectiva de impacto, inclusive de forma gráfica.	S
R.GCAS.20	A solução deverá permitir atualização de múltiplos IC's a partir da mudança de um serviço ou outro IC relacionado.	M
R.GCAS.21	A solução deverá permitir construir relacionamentos entre IC's, inclusive com visualização gráfica gerada automaticamente a partir de interpretação desses relacionamentos.	M
R.GCAS.22	Permitir a identificação dos dispositivos de infraestrutura tecnológica que disponibilizam um serviço ou aplicação.	M
R.GCAS.23	A solução deverá apresentar de forma gráfica a relação entre os IC's de forma a facilitar a identificação direta de serviço a partir de um dado Item de Configuração qualquer.	M
R.GCAS.24	A solução deverá permitir a visualização das mudanças em andamento relacionadas ao serviço e seus respectivos Itens de Configuração, bem como o histórico das já mudanças finalizadas.	M
R.GCAS.25	A solução deve permitir o relacionamento dos usuários que suportam os Itens de Configuração. Estes usuários podem ser fornecidos de forma indireta a partir de relacionamentos em bases de dados externas.	M
R.GCAS.26	Realizar o cadastramento de períodos de bloqueio,	S

ID	Descrição	Classificação
	estabelecendo os IC's que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.	
R.GCAS.27	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).	M
R.GCAS.28	Possuir uma funcionalidade em que seja permitido ao usuário do sistema expandir a visualização dos relacionamentos do CMDB no momento da análise do impacto na interface gráfica.	M
R.GCAS.29	Permitir associação de IC's a um ou mais contratos já previamente cadastrados.	M
R.GCAS.30	Permitir o rastreamento/mapeamento dos IC's que impactam um determinado Serviço.	M
R.GCAS.31	Permitir o rastreamento/mapeamento dos serviços que são impactados por um determinado IC.	M
R.GCAS.32	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's.	M
R.GCAS.33	Permitir o agendamento de abertura de *tickets* para IC's com manutenção periódica programada.	S
R.GCAS.34	Realizar a integração com ferramenta de descoberta e inventário de forma a permitir o rastreamento, coleta, auditoria e registro automático de itens de configuração presentes na infraestrutura.	S
R.GCAS.35	Possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento e os atributos entre os IC's quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados. Entende-se como automaticamente, neste contexto, a propagação dos efeitos da atualização de um IC em outros ICs dos quais o alterado faça parte ou possua interdependência dentro do contexto do CMDB.	S
R.GCAS.36	Suportar o registro e atualização automáticos dos itens de configuração presentes na infraestrutura tecnológica com manutenção do histórico das informações.	S
R.GCAS.37	Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos.	M

ID	Descrição	Classificação
R.GCAS.38	Facilitar o registro de mudanças históricas para o registro de IC para fins de auditoria. Por exemplo, data de instalação, os registros de alterações e locais anteriores. Existe uma limitação no tamanho? Existe capacidade de arquivamento?	M
R.GCAS.39	Facilitar o restabelecimento automático de pai e filho quando IC são adicionados, eliminados ou atualizados.	S
R.GCAS.40	Prover relacionamento entre os IC's e usuários, usuários finalistas ou contatos não cadastrados como usuários da solução.	M
R.GCAS.41	Relatórios: • análise de impacto dos IC's alterados; • relatórios detalhados que possibilitem revisões e auditorias dos IC's, bem como validação da existência física/lógica dos IC's (inventário); • *dashboard* que demonstre a integração entre os relacionamentos de serviços e IC's.	M
R.GC.01	Implantação do processo de Gestão de Continuidade de Serviços.	M
R.GC.02	Adequação do processo de Gestão de Continuidade de Serviços.	S
R.GC.03	Alerta na atualização nos componentes de um serviço: quanto houver alteração de ativos em um grupo pré-determinado de serviços/IC, uma mensagem será enviada a grupo com a descrição do DE/PARA da alteração.	M
R.GC.04	Consulta IC's de um serviço/sistema: ao consultar um serviço determinado, deverão ser listados os seus IC's e dependências com outros serviços/componentes/IC's.	S
R.GC.05	Mapa de serviços no CMDB: exportar (podendo ser em tela ou arquivo) um mapa de serviços para possibilitar a inclusão das dependências em formato gráfico do mapa (dependências) de um serviço nos planos/relatórios de continuidade.	M
R.GC.06	Alertas de eventos de indisponibilidade/desastre: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre os eventos de indisponibilidade/desastre com a finalidade de monitoramento.	S

ID	Descrição	Classificação
R.GC.07	Alertas sobre SLA de serviço crítico próximo de ser extrapolado: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre as falhas em serviços críticos que estejam próximas de extrapolar os SLA's.	S
R.GEV.01	Implantação do processo de Gestão de Eventos.	M
R.GEV.02	Adequação do processo de Gestão de Eventos.	S
R.GEV.03	Integração com a ferramenta de monitoramento do TST - no momento da elaboração do termo de referência, utiliza-se o Zabbix.	M
R.GEV.04	Possibilitar a abertura de chamado/*ticket* de forma automatizada (script), com origem na ferramenta Zabbix, ou manualmente pelos operadores.	M
R.GEV.05	Possibilitar a troca de informações entre a solução e Zabbix, permitindo atualizar o status do *ticket* a partir do Zabbix, bem como solucioná-lo e adicionar informações.	M
R.GEV.06	Apresentar informação de SLA em função da classificação/categorização do chamado e associação com os respectivos serviços.	M
R.GEV.07	Notificação dos envolvidos.	M
R.GEV.08	Permitir notificações por e-mail nas interações do evento.	M
R.GEV.09	Permitir criar regras de chamados para notificações para grupo/usuários.	M
R.GEV.10	Classificação de *tickets*.	S
R.GEV.11	Permitir que os *tickets* sejam classificados em função da criticidade dos eventos que o originaram, com possibilidade de reclassificar manualmente quando necessário.	S
R.GEV.12	Ao reclassificar um *ticket*, a ferramenta deverá ser capaz de "atualizar" o novo SLA em função da nova classificação.	S
R.GEV.13	Gerar Incidente, Problema ou Requisição de Mudança.	S
R.GEV.14	Permitir que seja gerado um *ticket* de "Incidente", "Problema" ou "Requisição" em função da tratativa prévia, mantendo a rastreabilidade durante todo o ciclo de vida do ticket.	M
R.GEV.15	Possibilitar a abertura de *tickets* "automaticamente" através de gatilhos pré configurados.	M

ID	Descrição	Classificação
R.GEV.16	A solução deverá possibilitar o recebimento de alerta e registro de incidentes, por, no mínimo, ferramentas de monitoramento (Zabbix e Cisco) e por e-mail parametrizável.	S
R.KB.01	Implantação do processo de Gestão de Conhecimento.	M
R.KB.02	Adequação do processo de Gestão de Conhecimento para geração, manutenção e atualização controladas do processo de conhecimento dentro da organização.	S
R.KB.03	Permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.	M
R.KB.04	Permitir referenciar documentos externos.	M
R.KB.05	Permitir a importação e/ou integração com outras bases de conhecimento externas.	M
R.KB.06	Permitir o controle de acesso por perfil aos artigos de conhecimento.	M
R.KB.07	Permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras.	M
R.KB.08	Pesquisar procedimentos para resolução de requisições e incidentes, baseados em critérios definidos.	M
R.KB.09	A Central de Serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento para resolução rápida de eventos.	M
R.KB.10	A solução de base de conhecimento deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (por exemplo: somente leitura, escrita, criação e exclusão).	S
R.KB.11	A solução de base de conhecimento deve permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre envio, validação, aceitação, atualização e desativação (aposentadoria do artigo).	S
R.KB.12	A solução de base de conhecimento deve controlar o processo de aprovação de um documento antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.	S
R.KB.13	Permitir o versionamento de documentos da base de conhecimento.	M
R.KB.14	A solução de base de conhecimento deve criar um	S

ID	Descrição	Classificação
	identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura.	
R.KB.15	A solução de base de conhecimento deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc., como artigos de conhecimento.	S
R.KB.16	Permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de Incidente, Problema e Mudança.	S
R.KB.17	A solução de base de conhecimento deve permitir a criação e a manutenção de associações (*links*) entre artigos de conhecimento relevantes.	S
R.KB.18	A solução deve disponibilizar, após publicação aprovada pelo Gerente de Conhecimento, os documentos da base de conhecimento no Portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos analistas aos artigos de conhecimento.	S
R.KB.19	A solução deve permitir pesquisar a base de conhecimento com critérios preenchidos no chamado/*ticket*.	M
R.KB.20	A solução de base de conhecimento deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor, data de criação e problema, este com informações provenientes do chamado/*ticket* que originou o artigo.	S
R.KB.21	Registrar automaticamente a informação de autor / criador do artigo de conhecimento.	S
R.KB.22	A solução deve listar os artigos de conhecimento por ordem de similaridade de assunto, de forma que o gerente de conhecimento identifique artigos redundantes e duplicados.	S
R.KB.23	Permitir o *ranking* de uso das informações registradas na base.	M
R.KB.24	A solução deve automatizar a notificação dos atores do processo de conhecimento quando da criação ou alteração de artigos.	S
R.KB.25	Permitir o ordenamento dos artigos de conhecimento retornados na pesquisa, utilizando informação de *rank* para ordenação.	M
R.KB.26	Apresentar a integração nativa do Gerenciamento do	M

ID	Descrição	Classificação
	Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, no mínimo, associação de artigos de conhecimento a chamados/*tickets* resolvidos pelo Service Desk.	
R.KB.27	A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de itens de configuração.	M
R.KB.28	A ferramenta deve possuir um *workflow* parametrizável do gerenciamento de conhecimento para quando um artigo de conhecimento precisar ser criado, modificado ou atualizado.	S
R.KB.29	Permitir a criação e a manutenção de FAQs para clientes e usuários finais.	M
R.KB.30	Permitir que o usuário final informe se aquela informação foi útil, permitindo a elaboração de *ranking* de artigos quanto à sua relevância.	M
R.KB.31	Permitir a inserção ou anexação de imagens, vídeos, *links* e arquivos associadas aos artigos publicados.	S
R.KB.32	A solução deve permitir a inserção de filtros de conteúdo em resultados de pesquisas.	M
R.KB.33	Permitir a organização dos artigos, no mínimo dois três níveis (categoria e sub-categoria).	S
R.KB.34	A solução deve permitir a criação de regras de privilégios baseada em perfil de usuário (leitura, edição e avaliação).	S
R.KB.35	A solução deve prover campo textual para comentários da avaliação e torná-lo obrigatório, se desejado, para justificativas marcadas como "não útil".	S
R.KB.36	A solução deverá permitir a inclusão de arquivos nos formatos pdf, docx, xlsx e txt (pelo menos) como anexos associados aos artigos de base conhecimento.	S
R.TREIN.01	Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências do TST em Brasília/DF, que disponibilizará os recursos de infraestrutura, *hardware* e *software* para a realização dos mesmos.	S
R.TREIN.02	A CONTRATADA será responsável pela preparação do ambiente de treinamento, incluindo a instalação, configuração	S

ID	Descrição	Classificação
	de *softwares,* fornecimento de material pedagógico e de avaliação do curso pelos alunos.	
R.TREIN.03	As turmas de treinamento serão organizadas da seguinte forma: I. Administrador: mínima de 20 (vinte) horas e 10 (dez) alunos; II. Desenvolvedor: mínima de 20 (vinte) horas e 10 (dez) alunos.	S
R.TREIN.04	Os treinamentos devem ser totalmente alinhados com o ambiente implantado e parametrizado do TST, quando couber.	S
R.TREIN.05	O treinamento para administradores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para instalação, administração e *troubleshooting* da solução na sua completude e todos os demais itens de integração presentes na versão final implementada na solução.	S
R.TREIN.06	O treinamento para desenvolvedores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para: criação e manutenção de fluxos; quaisquer itens customizáveis que a solução proporcione; customizações realizadas; integrações; *webservices*; tratamento de dados; *dashboards*, etc.	S
R.TREIN.07	Além dos treinamentos especificados no item R.TREIN.03, a CONTRATADA capacitará (na forma de repasse) profissionais de TI da CONTRANTE acerca da forma de operar a solução na sua totalidade para cada processo implantado, aspecto condicionante para o aceite definitivo do serviço de implantação de processo. A forma, duração (máxima de 40 horas) e quantidade de profissionais de TI envolvidos no repasse (máximo 10 pessoas) serão objeto de definição pela CONTRATANTE de acordo com a necessidade e o plano de implantação de cada processo.	S
R.LSA.01	A empresa deverá estar habilitada juridicamente (art. 28 da Lei n.º 8.666/93) e em regularidade fiscal e trabalhista (art. 29 da Lei n.º 8.666/93).	M
R.LSA.02	Decreto Nº 2.271 de 7 de julho de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.	M

ID	Descrição	Classificação
R.LSA.03	Resolução CNJ nº 182/2013, que 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.	M
R.LSA.04	Decreto-lei N.º 5.452, de 1º de Maio de 1943, que define a Consolidação das Lei do Trabalho.	M
R.LSA.05	Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.	M
R.LSA.06	Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição Federal de 1988, quanto ao emprego de menores.	M
R.LSA.07	Promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução n.º 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho).	M
R.LSA.08	Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999	M
R.MANUT.01	O serviço de suporte e atualização de licenças deverá ser prestado pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme dispõe o inciso II, do art. 57, da Lei 8666/1993.	S
R.MANUT.02	O serviço de suporte e atualização deve cobrir quaisquer atualizações de *software* disponibilizadas pelo fabricante durante a sua vigência.	M
R.MANUT.03	A empresa CONTRATADA deverá fornecer número de telefone 0800, e-mail, e sítio para contatar a sua Central de Atendimento.	M
R.MANUT.04	A Central de Atendimento deverá fazer a abertura dos chamados de suporte, mantendo os respectivos registros.	S

ID	Descrição	Classificação
R.MANUT.05	Todos os prazos de atendimento têm como marco inicial o horário de abertura do chamado pelo TST junto à Central de Atendimento da CONTRATADA, conforme definições a seguir: - entende-se por início do atendimento a hora do primeiro atendimento telefônico realizado por técnico especializado da CONTRATADA; - entende-se por solução definitiva a entrega de solução que elimine o problema definitivamente, restabelecendo a condição de perfeito e pleno funcionamento da solução; - a prioridade deverá ser informada pelo TST no momento da abertura de cada chamado.	S
R.MANUT.06	O escalonamento para a engenharia do fabricante poderá ser solicitado pelo TST quando o técnico da CONTRATADA não resolver o incidente no prazo definido.	S
R.MANUT.07	A CONTRATANTE deverá fornecer para a CONTRATADA as credenciais do sistema de suporte do fabricante bem como quaisquer outros dados requisitados pelo fabricante quando acionado diretamente.	S
R.MANUT.07	A empresa CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, quando solicitado, documento em que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos atendimentos, descrição dos serviços executados e indicação das peças ou componentes eventualmente substituídos.	S
R.MANUT.08	Todos os custos relativos ao deslocamento de técnicos; eventual transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, correrão exclusivamente por conta da empresa CONTRATADA.	S
R.MANUT.09	É previsto que toda e qualquer manutenção na solução seja realizada pela CONTRATADA nas dependências do TST, ficando facultado ao TST a liberação pontual de acesso remoto à solução.	M
R.MANUT.10	O início do atendimento dos chamados de suporte e manutenção deverá ocorrer em, no máximo, duas horas após a abertura do chamado, independente da severidade que o caso requeira.	S

ID	Descrição	Classificação
R.MANUT.11	O serviço de suporte será classificado em conformidade com os níveis a seguir especificados, devendo ser respeitados os prazos definidos na severidade do chamado: 1. Severidade CRÍTICA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade TOTAL do uso do software. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 6 horas e contados após a abertura do chamado; 2. Severidade ALTA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade parcial do uso do software que inviabilize a execução de um ou mais processos. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 8 horas e contados após a abertura do chamado; 3. Severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades do software, estando ainda disponível, porém apresentando problemas. Também poderá ser registrado em caso de inconformidades do processo implantado com a sua documentação. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 3 dias e contados após a abertura do chamado; 4. Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, atualização de versões do software, implementação de novas funcionalidades e adaptação de processos implantados. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 7 dias e contados após a abertura do chamado. Para este tipo de severidade, a CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo, ficando a critério da CONTRATANTE acatar o pleito.	S
R.MANUT.12	O serviço de suporte técnico será prestado de segunda-feira a sexta-feira (apenas dias úteis conforme calendário oficial do TST), no horário das 8h às 18h.	S
R.MANUT.13	Os chamados poderão ser registrados em decorrência de qualquer forma ou problema de instalação, configuração ou defeito detectado pela equipe técnica do TST durante a implantação ou operação da solução.	S
R.MANUT.14	O suporte técnico deverá ser prestado por meio de técnicos qualificados, com as devidas certificações oficiais do fabricante do software, sendo que o TST reserva-se o direito de, a qualquer momento, solicitar as comprovações que se fizerem necessárias para atendimento desta exigência.	S

ID	Descrição	Classificação
R.MANUT.15	Quando algum software integrante da solução apresentar defeito que exija a atuação da equipe de engenharia do produto, a CONTRATADA será responsável por estabelecer o respectivo registro e notificação do fabricante para resolução definitiva do problema.	S
R.MANUT.16	Os níveis máximos tolerados para chamados de suporte são os especificados a seguir: 1. Severidade CRÍTICA: um chamado a cada seis meses; 2. Severidade ALTA: um chamado a cada quatro meses; 3. Severidade MÉDIA: um chamado a cada 15 dias.	S
R.MANUT.17	Nos 30 (trinta) dias subsequentes à conclusão da implantação de qualquer processo, os chamados de severidade MÉDIA não serão contabilizados.	S
R.MANUT.18	A depender da consequência ou da causa que tenha dado origem a chamado de severidade CRÍTICA, ALTA ou MÉDIA, o TST poderá deliberar pela sua não contabilização quanto aos níveis máximos especificados no item R.MANUT.16 e nos prazos de atendimento especificados no item R.MANUT.11.	S
R.MANUT.19	Durante o contrato de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE, mesmo se tratando de *softwares,* outros artefatos e serviços já considerados aceitos pelo CONTRATANTE.	S
R.MANUT.20	Durante a vigência do serviço de suporte, a CONTRATADA deverá informar novas versões do sistema ou de seus componentes. Isso deve ocorrer independente do tipo de versão (m*ajor, minor ou patch version)*.	S
R.SI.01	O acesso às instalações da CONTRATADA onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.	S
R.SI.02	A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do TST.	S
R.SI.03	Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação da mesma, estando sujeitos às normas	S

ID	Descrição	Classificação
	internas de segurança do TST, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.	
R.SI.04	A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações do TST.	S
R.SI.05	Os profissionais deverão utilizar a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do profissional da CONTRATADA.	S
R.SI.06	A CONTRATADA deverá manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do TST, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.	S
R.SI.07	A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TST e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do TST no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.	S
R.SI.08	A CONTRATADA deve divulgar aos seus profissionais a Política de Segurança da Informação do TST, PSI-TST, e assegurar-se de sua observação e cumprimento no curso da prestação de serviços no Tribunal. A PSI-TST está formalizada no ATO 764/GDGSET.GP de 27/11/2012 e pode ser consultada no endereço eletrônico: http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/handle/1939/27977	S
R.SI.09	A CONTRATADA e seus profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro do TST.	S
R.SI.10	A CONTRATADA e seus profissionais devem assinar e acatar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, cujo modelo encontra-se anexo ao Termo de Referência, que deverá ser emitido pelo TST após a assinatura de contrato.	S
R.SI.11	Em relação aos requisitos de Confidencialidade, a solução deverá contemplar os itens seguir.	S
R.SI.12	Mascarar senhas e outros campos de entrada sensíveis.	S

ID	Descrição	Classificação
R.SI.13	Não armazenar as senhas em texto claro em *backend*, quando armazenadas devem passar por processo de *hash* com uma função pelo menos equivalente a SHA-256.	S
R.SI.14	Utilizar SSL nos acessos com informações sensíveis.	S
R.SI.15	Não utilizar protocolos ou aplicações reconhecidamente inseguras, como FTP, Telnet para comunicação com redes externas.	S
R.SI.16	Em relação aos requisitos de Integridade, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.17	Validar todos os formulários de entrada de dados e *query strings* frente a um conjunto de entradas aceitáveis, antes do processamento das informações.	S
R.SI.18	Identificar e restringir a alteração de dados de todas as iterações não humanas, como sistema ou processos *batch*, a não ser que explicitamente autorizadas.	S
R.SI.19	Em relação aos requisitos de Disponibilidade, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.20	Estar preparada a atender no mínimo a capacidade de 200 usuários simultâneos.	S
R.SI.21	Em relação aos requisitos de Autenticação, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.22	Se implantado somente na intranet, com possibilidade de disponibilizar módulos da solução pela internet se solicitado pela CONTRATANTE.	S
R.SI.23	Suportar autenticação no serviço de diretórios do TST, Microsoft Active Directoy.	S
R.SI.24	Em relação aos requisitos de Autorização, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.25	Segmentar o acesso a usuários com níveis de permissão definidos.	S
R.SI.26	Permitir a definição de, pelo menos, os seguintes papéis de usuários: administrador e operador.	S
R.SI.27	Em relação aos requisitos de Auditoria e *Logging*, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S

ID	Descrição	Classificação
R.SI.28	Registrar todas as tentativas de *logon,* com *timestamp* e endereço IP de origem da requisição.	S
R.SI.29	Não sobrescrever logs de auditoria.	S
R.SI.30	Suspender explicitamente as sessões quando o usuário solicitar *logoff* ou fechar a janela, tela, aba ou navegador da aplicação.	S
R.SI.31	Em relação aos requisitos de Erros e Gerenciamento de Exceção, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.32	Não revelar detalhes internos da solução nas mensagens de erro mostrada aos usuários.	S
R.SI.33	Encriptar os dados sensíveis de configuração, como *strings* de conexão.	S
R.SI.34	Não armazenar senhas ou chaves de criptografia no código fonte da solução.	S
R.PRZ.01	O prazo máximo para a implantação dos processos de gestão de serviços são aqueles relacionados na lista a seguir.	S
R.PRZ.01.01	Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições: 120 dias.	S
R.PRZ.01.02	Gerenciamento de Problemas: 60 dias.	S
R.PRZ.01.03	Gerenciamento de Mudança: 60 dias.	S
R.PRZ.01.04	Gerenciamento de Catálogo de Serviços: 30 dias.	S
R.PRZ.01.05	Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço: 120 dias.	S
R.PRZ.01.06	Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI: 30 dias.	S
R.PRZ.01.07	Gerenciamento de Eventos: 45 dias.	S
R.PRZ.01.08	Gerenciamento de Liberação e Implantação: 60 dias.	S
R.PRZ.01.09	Gerenciamento de Nível de Serviço: 60 dias.	S
R.PRZ.01.10	Gerenciamento de Conhecimento: 60 dias.	S
R.PRZ.02	A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do seu vencimento, a prorrogação do prazo de implantação de qualquer processo listado no R.PRZ.01. Fica a critério da CONTRATANTE acatar, ou não, o pedido formulado pela CONTRATADA.	S
R.PRZ.03	A implantação dos processos será baseada em cronograma de	S

ID	Descrição	Classificação
	atividades acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitados os prazos máximos definidos.	
R.PRZ.04	Após a implantação de cada processo, haverá o período de 1 (um) mês de acompanhamento não contabilizado nos prazos do item R.PRZ.01. O acompanhamento visa ao ajuste do processo para seu correto funcionamento mediante as necessidades da CONTRATANTE. O acompanhamento, quando solicitado, deverá ser presencial.	S
R.PRZ.05	Em caso de atraso no cumprimento de atividades do cronograma de implantação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá somar o respectivo período de atraso ao prazo máximo. Por exemplo: a CONTRATANTE deveria cumprir a atividade “X” em cinco dias, mas a concluiu em quinze dias. Neste exemplo, como houve atraso de dez dias por parte da CONTRATANTE, serão adicionados dez dias ao prazo máximo.	S
R.PRZ.06	O prazo máximo para instalação padrão da solução, conforme definido no DEF.16, será de 30 dias. Esse prazo não será contabilizado para a implantação dos processos – ou seja, o prazo para a implantação do processo contará somente após a conclusão da instalação padrão da solução. A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do seu vencimento, a prorrogação do prazo de instalação padrão, ficando a critério da CONTRATANTE acatar, ou não, o pedido formulado pela CONTRATADA.	S
R.PRZ.07	O prazo máximo para a realização de cada treinamento é de 45 dias.	S
R.PRZ.08	Os prazos em dias, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: dias corridos, incluídos feriados e finais de semana. O início da contagem se dá a partir da ordem de fornecimento, da ordem de serviço ou da notificação/abertura de chamado, conforme especificado pela CONTRATANTE na ocasião da formalização do comando.	S

ID	Descrição	Classificação
R.PRZ.09	Os prazos em horas, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: horas corridas compreendidas entre 8h e 18h dos dias úteis, conforme calendário oficial do Tribunal Superior do Trabalho. O início da contagem segue a definição do R.PRZ.08.	S

Se houver necessidade de remessa por correio, a entrega deverá ser realizada no Tribunal Superior do Trabalho – SAFS – Quadra 8, Conjunto A, Subsolo, Seção de Controle de Patrimonial – SCPAT, Brasília/DF, CEP 70070-600 – Tel: (61) 3043-4097. Os materiais deverão ser acondicionados em embalagens lacradas, com a identificação do produto.

ANEXO II

Roteiro de Homologação

1. Introdução

1.1. A homologação consiste em demonstrar e avaliar se as informações relativas às características da Solução, quanto ao atendimento dos requisitos funcionais e não funcionais, são iguais às informações constantes da proposta técnico-comercial da licitante e do termo de referência.

1.2. **A licitante deverá incluir, em sua proposta técnico-comercial, informações necessárias e suficientes que definam o ambiente tecnológico para a realização da homologação.**

1.3. É previsto que serão vistoriados todos os requisitos classificados como “M” durante a homologação. No entanto, qualquer outro item constante do edital poderá ser avaliado na homologação, a critério do TST, independente de sua classificação.

2. Comprovação técnica

2.1. Das fases de demonstração e de avaliação técnica:

2.1.1. Cabe à Equipe Técnica composta por servidores designados pelo TST a avaliação das funcionalidades e da aderência aos requisitos elencados durante o período de avaliação da Solução, demonstrados pela licitante.

2.1.2. Como forma de tornar mais objetiva a avaliação e escolha da solução, foi utilizada a técnica MoSCoW. Essa técnica é utilizada na priorização de implantação dos requisitos, baseando-se na relação Esforço X Tempo.

2.1.3. A solução deverá conter todos os requisitos definidos, sendo que a utilização da técnica MoSCoW servirá para representar a importância e o tempo de implementação de acordo com as etapas do plano de implantação da solução. O acrônimo foi definido da seguinte forma:

2.1.4. MUST: requisitos que compõem os critérios técnicos a serem demonstrados na homologação.

2.1.5. SHOULD: requisitos importantes para a aceitação da ferramenta, e que devem ser implementados até o final do projeto.

2.1.6. COULD: requisitos importantes que podem ser realizados como critérios de desempate com peso 5.

2.1.7. WOULD: requisitos importantes que podem ser realizados como critérios de desempate com peso 1.

2.1.8. A avaliação ocorrerá a partir de estações de trabalho situadas em laboratório localizado na sede do Contratante, em Brasília - DF.

2.1.9. Não será objeto de análise da equipe do Contratante nenhum requisito funcional ou não funcional apresentado ou implementado fora do prazo previsto na avaliação técnica.

2.1.10. Caso a licitante apresente características na Solução além daquelas constantes do termo de referência e, cuja retirada cause prejuízo à Solução, tais características deverão necessariamente constar do produto final a ser entregue ao Contratante, no caso de efetivação do Contrato.

2.1.11. A licitante deverá declarar formalmente, ao final da fase de demonstração, quais requisitos funcionais foram implementados de forma nativa, por parametrização e por customização.

2.1.12. Independentemente do resultado obtido, a Equipe Técnica realizará cópia de segurança de todo ambiente virtual utilizado para realização da prova de conceito, objetivando o registro de todos os componentes aplicados na avaliação técnica, e a armazenará pelo prazo mínimo de 180 (cento e oitenta) dias. A cópia deverá ser fornecida ao TST.

2.2. Do resultado da avaliação técnica

2.2.1. A Equipe Técnica terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do término da fase de avaliação técnica, para concluir a análise da homologação e emitir, para prosseguimento do certame, a DECLARAÇÃO DE RESULTADO DA AVALIAÇÃO TÉCNICA.

2.2.2. No caso de não atendimento aos requisitos dos testes, a licitante será desclassificada do certame e a próxima licitante classificada será notificada para apresentação da Solução, aplicando-se os prazos mencionados neste documento.

2.2.3. Além dos casos já citados neste documento, a licitante poderá ser desclassificada nas seguintes situações:

2.2.3.1. Verificação de que as informações constantes da proposta técnico-comercial não conferem com a Solução efetivamente disponibilizada nesta etapa do processo de avaliação.

2.2.3.2. Incapacidade de demonstração das funcionalidades e da aderência da Solução aos requisitos funcionais ou não funcionais, mesmo existindo na Solução avaliada.

2.2.4. Constatado que a licitante se habilitou à avaliação técnica com informações inverídicas, esta estará sujeita às penalidades previstas na legislação em vigor.

2.2.5. A licitante deverá assumir todos os custos envolvidos com a implementação e instalação da Solução no ambiente do Tribunal, inclusive no caso de desclassificação, sem nenhum direito à indenização.

2.2.6. O pregoeiro procederá à aceitação da proposta somente após a conclusão e aceite definitivo da avaliação técnica pela Equipe Técnica, bem como das demais condições contidas no termo de referência e no instrumento convocatório.

Termos para acompanhamento da Homologação

Condições para participação no processo de verificação de conformidade da amostra do objeto do edital do PE 094/2018.

1 Será permitida a presença de apenas 1 (um) representante de cada licitante que for acompanhar a etapa de homologação no local destinado pelo TST;

2 Os representantes que estiverem acompanhando a homologação deverão manter-se em silêncio durante todo o processo. Somente os técnicos do TST e os técnicos que estiverem demonstrando as funcionalidades da solução em homologação poderão conversar entre si;

3 Os representantes deverão permanecer dentro da área destinada aos licitantes;

4 Não será permitido uso de celular, câmeras, gravadores ou quaisquer outros aparelhos eletrônicos dentro do local destinado à homologação;

5 Ao final da homologação, cada licitante presente poderá formular, por escrito, até 2 questionamentos para o licitante responsável pela homologação. Os temas dos questionamentos deverão estar relacionados àqueles previstos no caderno de testes do TST;

6 O licitante responsável pela homologação responderá aos questionamentos somente para a equipe técnica do TST;

7 Não haverá réplicas e nem explicação de funcionalidades para os representantes que estiverem acompanhando a homologação;

8 O licitante que não observar quaisquer destes termos deverá se retirar da homologação e não poderá formular suas questões previstas no item 6.

Brasília, ___ de _____ de 2018.

_____	_____
Nome:	Nome:
CPF:	CPF:
Empresa:	Empresa:
_____	_____
Nome:	Nome:
CPF:	CPF:
Empresa	Empresa:

ANEXO III

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

O **TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO,** com sede na cidade de Brasília, Distrito Federal, endereço SAFS Quadra 8, Lote 1, inscrito no CNPJ sob o nº 00.509.968/0001-48, doravante denominado **TST,** e a (**EMPRESA XXX**), pessoa jurídica com sede **(ENDEREÇO CONTRATADA)**, inscrita no CNPJ sob o nº (**CNPJ**), neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada **RESPONSÁVEL** e, sempre que em conjunto referidas, para efeitos deste documento, como **PARTES**, celebram o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE conforme as cláusulas a seguir.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **RESPONSÁVEL**, no que diz respeito ao trato de informações confidenciais e reservadas, disponibilizadas pelo **TST**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do contrato (**PE-094/2018)** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

Parágrafo único. Para os efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE são estabelecidas as seguintes definições:

I. Contrato: contrato indicado no objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE ao qual se vincula o presente termo;

II. Informação: conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão;

III. Informações: toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando, a: conhecimento, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código-fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do **TST** e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao contrato;

IV. Informação confidencial: aquela cujo conhecimento e divulgação estão regidos por esse instrumento;

V. Informação pública ou ostensiva: aquela cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública, por meio de canais autorizados pelo **TST**;

VI. Confidencialidade: propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a pessoa física, sistema, órgão ou entidade não autorizado e credenciado.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

§ 1º. Serão consideradas como informação confidencial toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão "confidencial" e/ou "reservada", a que diretamente ou pelos seus empregados, a **RESPONSÁVEL** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do contrato celebrado entre as **PARTES**.

§ 2º. Comprometem-se as **PARTES** a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

§ 3º. As **PARTES** deverão cuidar para que as informações confidenciais fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do contrato.

§ 4º. As estipulações e obrigações contidas neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE não serão aplicadas a qualquer informação que seja comprovadamente de domínio público, exceto se decorrer de ato ou omissão do beneficiado ou tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente instrumento ou ainda informações resultantes de pesquisa pelo beneficiado.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXTENSÃO DA RESPONSABILIDADE

§ 1º. A **RESPONSÁVEL** obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer

outras pessoas vinculadas a ela, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do contrato.

§ 2º. A **CONTRATANTE**, na forma disposta no parágrafo primeiro da CLÁUSULA QUARTA, também se obriga a:

I. não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II. responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das informações proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III. comunicar ao **TST**, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

CLÁUSULA QUINTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES

§ 1º. As **PARTES** se comprometem e se obrigam a utilizar a informação confidencial revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do contrato, em conformidade com o disposto neste deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

§ 2º. A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação confidencial sem o consentimento expresso e prévio do **TST**.

§ 3º. As **PARTES** se comprometem a dar ciência e obter o aceite formal da direção e funcionários que atuarão direta ou indiretamente na execução do contrato sobre a existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE bem como da natureza confidencial das informações.

§ 4º. A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias a proteção da informação confidencial, bem como para evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **TST**.

§ 5º. **A CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e dará ciência ao **TST** dos documentos comprobatórios.
§ 6º. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as informações deverão retornar ao proprietário imediatamente assim que requerido bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

§ 1º. Este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é parte integrante e inseparável do contrato.

§ 2º. Surgindo divergências quanto à interpretação do acordo pactuado neste instrumento, quanto à execução das obrigações dele decorrentes ou se constatando casos omissos, as **PARTES** buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade.

§ 3º. O disposto no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE prevalecerá sempre em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as **PARTES** quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Parágrafo único. Ao assinar o presente instrumento, a **CONTRATADA** manifesta sua concordância para que:

I. o não exercício, por qualquer uma das **PARTES**, de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito;
II. todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pela legislação e regulamentação brasileira pertinentes;
III. o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas **PARTES**;

IV. alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

V. o acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA**, serão incorporados a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário, a formalização de termo aditivo ao contrato;

VI. este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das **PARTES**, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA OITAVA – VIGÊNCIA

Parágrafo único. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de início das atividades pertinentes ao contrato, mantendo-se em vigor por prazo indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pelo **TST**, mesmo após o término do contrato ao qual está vinculado.

CLÁUSULA NONA – PENALIDADES

Parágrafo único. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade, estabelecidas neste instrumento, sujeitará a parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer um daqueles relacionados na CLÁUSULA TERCEIRA deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos e estimados pela outra Parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, além das responsabilidade civil, administrativa e criminal, as quais serão, respectivamente, apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA - FORO

Parágrafo único. O foro para solução de quaisquer discussões derivadas deste Termo é o Central da Comarca do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Por estarem assim justas e acordadas, as **PARTES** assinam o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo nomeadas.

Brasília, XX de XXXXXXXXXXXXX de 20xx.

TST

_____ _____

Nome: Nome:
(CARGO/FUNÇÃO) (CARGO/FUNÇÃO)

(NOME DA EMPRESA)

_____ _____

Nome: Nome:
(CARGO/FUNÇÃO) (CARGO/FUNÇÃO)

TESTEMUNHAS

_____ _____

Nome: Nome:
(CPF) (CPF)

ANEXO IV

PLANILHA

ID	Descrição	Classificação para homologação	Resposta quanto ao R.DEF.23	Ponto a ponto quanto a documentação da solução
DEF.01	Solução ITSM ou de GSTI: ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (IT Service Management) e respectivos serviços de configuração, implantação, treinamento, integração e capacitação.	N/A		
DEF.02	Usuário Final: também conhecido como usuário finalista. São os colaboradores que utilizam os itens de configuração - ICs de TI e são atendidos por TI. Estes usuários devem ter acesso irrestrito e não contabilizado na solução, ou seja, não utilizam licença para acesso à solução. Esses usuários não realizam atendimentos através da solução de ITSM. É previsto que possam realizar aprovações previstas nos *workflows* dos processos implementados na solução.	N/A		
DEF.03	Licença Nomeada: licença restrita a um usuário com acesso garantido ao sistema independentemente de quantos usuários estiverem acessando a solução.	N/A		
DEF.04	Licença Concorrente: licença que pode ser utilizada por qualquer usuário cadastrado no sistema.	N/A		
DEF.05	Usuários da Solução/Sistema: cadastro não limitável de usuários que podem vir a acessar a solução e a atuar como resolvedores ou realizar manutenção nos processos implementados. O usuário do sistema acessa a solução por meio de licença nomeada ou concorrente.	N/A		
DEF.06	Serviço de suporte e atualização da solução e de seus componentes: - Suporte à Solução: entende-se como suporte à solução o atendimento de níveis 1, 2 e 3 conforme especificado nos requisitos R.MANUT. - Atualização da solução e de seus componentes: Licenciamento necessário e suficiente para atender os requisitos R.MANUT.	N/A		
DEF.07	O serviço de suporte e atualização de licenças deve ser adquirido para seus primeiros 12 meses de utilização, sendo facultativo em eventuais prorrogações.	N/A		
DEF.08	O quantitativo de licenças relacionado ao serviço de suporte e atualização deve ser o mesmo do de licenças perpétuas adquiridas.	N/A		
DEF.09	Os processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação que devem ser implantados são: - Gerenciamento do Catálogo de Serviço; - Gerenciamento de Nível de Serviço; - Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição; - Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; - Gerenciamento de Problemas; - Gerenciamento de Mudanças; - Gerenciamento de Liberação e Implantação; - Gerenciamento de Eventos; - Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI; - Gerenciamento de Conhecimento.	N/A		
DEF.10	Sobre os processos de gestão de serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TST informa-se: - Estão formalmente instituídos no TST; - Estão formalmente planejados, desenhados e documentados; - São baseados em ITIL v3 e em melhores práticas; - Possuem respectivos responsáveis de forma descentralizada dentro da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação; - Possuem graus de implantação distintos; - Possuem graus de maturidade distintos.	N/A		
DEF.11	Entende-se de integração sistêmica: integração bilateral entre a solução de ITSM e uma solução em uso no TST. Esta integração visa à troca e atualização de informações entre as soluções. A solução não poderá possuir limitação do número máximo de integrações devido a requisitos técnicos ou de licenciamento. São previstas as seguintes integrações sistêmicas, não restritas à: banco de dados Oracle; Landesk LDMS; Atlassian JIRA; OpenScape Contact Center da Unify; TST-Conta Telecom; VMware VSM CMDB; SNMP; Zabbix; Sistemas de Patrimônio e Gestão de Pessoas (soluções desenvolvidas pelo TST).	N/A		
DEF.12	Implantação de um processo: análise do processo formalizado pela SETIN, análise do processo padrão da solução contratada, união das melhores práticas de ambos e aplicação de configurações e implementação de alterações na solução para contemplar as necessidades da CONTRATANTE, bem como a realização de integrações sistêmicas necessárias, em aderência ao item DEF.11.	N/A		
DEF.13	Adequação de um processo: dado o momento de implantação de um processo, trata-se de parametrização e customização da ferramenta com todos os dados necessários e suficientes para que o processo seja executado por quaisquer usuários da solução. O processo resultante da adequação é gerado a partir dos processos já mapeados da CONTRATANTE e do processo nativo da solução.	N/A		
DEF.14	Identidade visual: conjunto de cores, imagens, fontes e respectivos tamanhos; leiaute em geral.	N/A		
DEF.15	Operação assistida: é o processo no qual, após o atendimento a todos os requisitos, a CONTRATADA acompanha presencialmente a operação da solução e realiza eventuais ajustes necessários para o seu correto uso. A depender da solicitação da CONTRATANTE e do processo assistido, o acompanhamento presencial diário (em dias úteis) ocorrerá por no mínimo 2 horas e por no máximo 8 horas.	N/A		
DEF.16	Todas as funcionalidades e requisitos deste termo estão classificados através da técnica de priorização MoSCoW. Esta técnica possui as seguintes classificações: M (must), S (should), C (could) e W (would).	N/A		
DEF.17	Os requisitos técnicos classificados, na escala definida no item DEF.14, terão a seguinte criticidade para a homologação da solução: M: Deverá ser comprovado para a equipe de apoio à contratação antes da implantação, na ocasião da homologação da licitação; S: Deverá ser implementado integralmente até o final da implantação da solução ou dos processos objetos da contratação, conforme especificado em seus requisitos;	N/A		
DEF.18	Instalação padrão da solução: é aquela que permite o início da implantação e adaptação dos processos. Serão considerados, para fins de aceite desta etapa, os atendimentos aos requisitos R.BAS, R.RT, R.USAB e R.SI que se aplicam ao caso (por exemplo, integração com o Microsoft Active Directory).	N/A		
DEF.19	O CONTRATANTE poderá solicitar que os requisitos presentes no termo de referência sejam parametrizados na solução em qualquer momento de implantação dos processos.	N/A		
DEF.20	O CONTRATANTE poderá deslocar os requisitos técnicos descritos no termo de referência entre os processos apresentados, com a finalidade de aferir maior fluidez e integração na implantação dos processos frente às características específicas da solução contratada.	N/A		
DEF.21	A partir do momento da publicação do edital, o Tribunal Superior do Trabalho está à disposição para visita técnica de inspeção com o objetivo único e exclusivo de analisar os processos definidos no âmbito do TST. A inspeção não é obrigatória e fica a critério da licitante manifestar seu interesse.	N/A		
DEF.22	Dias úteis são aqueles com expediente laboral normais previstos no calendário anual do TST.	N/A		
DEF.23	Aderência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) de forma nativa ou nativa por parametrização e máxima de 15% (quinze por cento) por customização realizada dentro da mesma solução, para todos os requisitos do termo de referência independente de sua classificação	N/A		
DEF.24	Caso a licitante não seja o fabricante da solução, deverá apresentar no momento da assinatura do contrato e como condição para assiná-lo, declaração do fabricante que afirme que a licitante está autorizada a comercializar os produtos e serviços da solução ofertada no processo licitatório.			
DEF.25	A LICITANTE deverá comprovar, através de atestado formal, que: 1. realizou a implantação **e/ou** suporte de, no mínimo, metade das licenças constantes do edital; 2. realizou a implantação **e/ou** suporte de, no mínimo, metade dos processos constantes no item DEF.09 do edital. O atestado deve ser emitido por empresa ou órgão da APF que contratou os referidos serviços nos últimos 5 anos.			
DEF.26	Requisitos de Qualificação Profissional da equipe da CONTRATADA: • Gerente de Projeto: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano na função de gerenciamento de projetos de implantação de processos de gerenciamento de serviços de TI utilizando ITIL. Certificação ITIL Foundation ou superior. • Técnicos da Solução: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Certificação ITIL Foundation ou superior. Certificação na ferramenta objeto da contratação ou atestado do fabricante que não existe tal certificação. • Especialista em ITIL: Caso o gerente do projeto e os técnicos da solução não possuam certificação ITIL Expert, a equipe deverá ser acrescida de um membro com certificação ITIL expert. Os documentos comprobatórios das qualificações profissionais da equipe da CONTRATADA devem ser entregues em até cinco dias após assinatura do contrato e sempre que houver alteração dos membros da equipe. É responsabilidade da CONTRATADA manter sua equipe com as qualificações definidas.	N/A		
DEF.27	Após a conclusão do serviço de instalação, o fabricante da solução deverá homologar o serviço realizado pela CONTRATADA, certificando que tal serviço foi feito de acordo com as melhores práticas recomendadas por ele (fabricante).	N/A		
R.BAS.01	A solução não deve possuir limite de cadastro de usuários não finalísticos. O controle de utilização deverá ser feito através de licenciamento.	M		
R.BAS.02	Todos os *softwares* e respectivos deverão ser disponibilizados na versão mais recente disponível no mercado.	M		
R.BAS.03	A licença de uso deverá ser perpétua, não podendo ter prazo de expiração de uso e limitação de funcionalidades em função do tempo.	M		
R.BAS.04	Licenciamento e serviços necessários para a implantação, no mínimo, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção da CONTRATANTE.	M		
R.BAS.05	Certificado PinkVerify para, no mínimo, 8 (oito) Processos ITIL (Versão 3 ou superior) das seguintes disciplinas listadas abaixo: • Gerenciamento do Catálogo de Serviço; • Gerenciamento de Nível de Serviço; • Cumprimento de Requisição; • Gerenciamento de Incidente; • Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; • Gerenciamento de Problemas; • Gerenciamento de Mudanças; • Gerenciamento de Liberação e Implantação; • Gerenciamento de Conhecimento; • Gerenciamento da Continuidade.	M		
R.BAS.06	A solução de Gerenciamento de Serviços de TI ofertada deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa, com acesso a todas as disciplinas ITIL V3 ou superior. Se não for nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários, assegurando que nenhuma licença adicional deva ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TI.	M		
R.BAS.07	O ambiente de produção da solução deverá funcionar em alta disponibilidade, sendo que a instalação e configuração do ambiente ficará sob responsabilidade da CONTRATADA. O TST atualmente possui dois *datacenters* e a implementação da solução em alta disponibilidade deverá ser executada de modo a estar disponível mesmo que um dos *datacenters* esteja indisponível, de forma transparente aos usuários.	S		
R.BAS.08	Possuir arquitetura em 3 (três) camadas, isolando Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados e Interface de Cliente, oferecendo maior escalabilidade, segurança e disponibilidade.	M		

R.BAS.09	A solução deverá oferecer escalabilidade de hardware e software, com o propósito de atender demanda de crescimento dos objetos, sites, estações, tickets, e acréscimo na operação de módulos de gerenciamento das demais disciplinas ITIL V3 ou superior.	M		
R.BAS.10	As interfaces da solução destinada aos usuários finais devem ser desenvolvidas em linguagem para plataforma *web* e possuir compatibilidade com as últimas versões dos navegadores *(browsers)* de mercado, incluindo, no mínimo, o Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox, sem a necessidade de instalação de Adobe Flash, Java ou Microsoft Silverlight.	M		
R.BAS.11	As interfaces da solução destinadas única e exclusivamente à manutenção e administração da solução podem ser implementadas de maneira nativa para o sistema operacional Windows 7 ou superior ou compatível com plataforma *web* , conforme especificado no item R.BAS.10.	M		
R.BAS.12	Controlar o acesso dos usuários baseado em grupos e perfis da própria solução com autenticação realizada através do Microsoft Active Directory.	S		
R.BAS.13	Possuir funcionalidade para que sejam identificados alterações em registros da solução na forma de auditoria, identificando, no mínimo, data da alteração e o responsável;	M		
R.BAS.14	Permitir a criação de formulários e campos parametrizáveis, bem como associar condições aos campos. Ex: determinado campo é de preenchimento obrigatório ou não, só pode ser preenchido por letras ou números, etc.	M		
R.BAS.15	Possuir mecanismos parametrizáveis para desenhar, mapear e automatizar processos de maneira gráfica.	M		
R.BAS.16	A solução deve possuir todos os processos ITIL v3 integrados, sendo que a interação com a solução entre os diferentes processos não deve exigir novos *logins* , seja por meio de capacidade de *Single Sign-On* , por autenticação integrada com a rede, ou por outro mecanismo que ofereça acesso à operação de todos os processos.	M		
R.BAS.17	A empresa CONTRATADA deverá garantir que, em caso de atualização da solução, sejam mantidos os requisitos da versão anteriormente homologada e a estabilidade da solução.	M		
R.BAS.18	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de formulários padronizados, como *templates* .	M		
R.BAS.19	A solução deve permitir configurar limites de tamanho de anexos e tempo de sessão.	M		
R.BAS.20	A solução deve permitir anexar fotos, imagens, vídeos e outros documentos (pdf, doc, xls) aos chamados (*tickets*).	M		
R.BAS.21	A solução deve permitir a integração com serviços de diretório de usuário padrão Microsoft Active Directory - AD e sistemas de recursos humanos (base de dados em Oracle) para recuperação e preenchimento automático de dados do usuário.	S		
R.BAS.22	A solução deve permitir importação e exportação de chamados (tickets), no mínimo, utilizando os formatos CSV e TXT	M		
R.BAS.23	A solução deve permitir a criação e controle de status dos chamados de maneira que o usuário possa ter visão gráfica da situação de um chamado dentro de todo seu ciclo de atendimento. O gráfico deve ser notadamente simples para que o usuário final entenda e acompanhe o seu ciclo de vida.	M		
R.BAS.24	A solução deverá possuir uma versão para aplicativos móveis que opere, no mínimo, em sistemas operacionais Android e IOS, possibilitando a abertura e acompanhamento dos chamados, além de mecanismos de aprovação para atendimento.	M		
R.BAS.25	A solução deve permitir a inclusão de mensagens privadas, visíveis apenas aos atendentes.	M		
R.BAS.26	A solução deverá permitir a construção de painéis (*dashboards*) parametrizáveis com, no mínimo, informações sobre solicitações com tempo de atendimento dentro do SLA, total de solicitação por serviço, total de solicitação com tempo de atendimento ultrapassado e quantidade de solicitação por nível de tratamento.	M		
R.BAS.27	A solução deve prover relatórios, apresentando informações e estatísticas dos serviços mais solicitados do catálogo técnico.	M		
R.BAS.28	A solução deve prover relatórios que apresente informações e estatísticas dos serviços mais solicitados do catálogo de negócio.	M		
R.BAS.29	A solução deve possuir relatório de serviços por categorias mais recorrentes.	M		
R.BAS.30	Todas as interfaces e logos deverão ser customizados para adequação da identidade visual da CONTRATANTE.	S		
R.BAS.31	E-mails e demais comunicações deverão ser customizados para adequação da identidade visual da CONTRATANTE.	S		
R.BAS.32	Disparar avisos e alertas de pendências de atividades de todos os processos mediante quebra de acordo ou prazo.	M		
R.BAS.33	Disparar *e-mail* automático para cobranças de chamados em *backlog* da área resolvedora.	M		
R.RT.01	Integração com o Microsoft Active Directory, provendo autenticação e recuperação parcial de dados de usuários.	M		
R.RT.02	A gestão de usuários, grupos e lista de distribuição de e-mails deve ser feita totalmente dentro da solução, não sendo necessária solução externa para redirecionamento ou gestão de membros.	M		
R.RT.03	Integração com o sistema de gestão de pessoas da CONTRATANTE, provendo recuperação parcial de dados de usuários.	M		
R.RT.04	Possibilitar a migração do atendimento de Incidentes e Requisições da solução em produção (BMC FootPrints) para a nova solução.	M		
R.RT.05	Implementação de uma segunda instância de execução no *datacenter* secundário do TST.	S		
R.RT.06	Suporte à alta disponibilidade.	M		
R.RT.07	A ferramenta deverá obrigatoriamente ser acessada através de uma conexão com encriptação SSL, seja por usuários da equipe da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA.	S		
R.RT.08	A ferramenta deverá se integrar com o sistema de telefonia TST-Conta Telecom e OpenScape Contact Center, Versão 8R2.3.120 da Unify, de maneira que seja possível a leitura de dados do usuário e o preenchimento automático de campos do formulário de registros de chamados no momento em que é recebida a ligação telefônica.	S		
R.RT.09	O SGBD padrão e suportado pelo TST é o Oracle versão 11g/12c. Caso a solução necessite de outro SGBD, o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização serão fornecidos pela CONTRATADA.	S		
R.RT.10	Os sistemas operacionais suportados pelo TST são o Microsoft Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016 e Oracle Linux 7. Caso a solução necessite de outro sistema operacional, o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização serão fornecidos pela CONTRATADA.	S		
R.RT.11	O TST informa que não suporta diretamente servidores de aplicação para soluções adquiridas, cabendo à CONTRATADA o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização.	S		
R.RT.12	Deverá ser possível instalar a solução em ambiente virtual, sem que haja qualquer limitação no suporte ou licenciamento. A solução de virtualização utilizada no TST é o VMWare VSphere 6.5. A solução ofertada deverá ser, necessariamente, compatível com a solução de virtualização utilizada no TST.	S		
R.RT.13	A solução deve ser instalada integralmente na infraestrutura do TST	M		
R.RT.14	A solução deverá ser capaz de operar somente com ativos de infraestrutura do TST, não podendo ser dependente de outros recursos.	M		
R.RT.15	A solução deverá permitir criação de customizações de workflows genéricos além dos previamente disponíveis sem necessidade de licenciamento extra.	M		
R.RT.16	A solução deverá permitir a integração de seus workflows com sistemas externos através de webservices.	M		
R.USAB.01	Manter a formatação e apresentação das informações de determinada tela quando um item for incluído, alterado ou removido.	M		
R.USAB.02	Garantir que todas as interfaces da solução operem de forma otimizada para resolução mínima de 1024x768 pixels, que deverão ajustar-se de modo automático para outras resoluções (interface responsiva).	M		
R.USAB.03	O sistema de ajuda *on-line* deve ser de fácil acesso e visível em todas as telas.	M		
R.USAB.04	Apresentar informações das teclas de atalhos suportadas para, no mínimo, os usuários responsáveis pelo atendimento. A combinação de teclas deve ser de fácil memorização.	M		
R.USAB.05	Caso tenha uma sequência de formulários a ser preenchida, mostrar ao usuário a lista de formulários com indicação de qual é o formulário atual. Desta forma, o usuário tem informação sobre quais formulários subsequentes ainda faltaria preencher.	M		
R.USAB.06	Disponibilizar um recurso que permita a parametrização ou customização das telas e formulários de acordo com o perfil autorizado.	M		
R.USAB.07	Caso o usuário tenha alguma dificuldade no uso do sistema, informações de contato ao suporte devem estar sempre visíveis em todas as telas do usuário.	M		
R.USAB.08	Dispor, para todos os relatórios gerados, a opção de visualização do documento antes de sua impressão ou exportação para formatos padronizados.	M		
R.USAB.09	Não devem constar termos ou campos com nomes redundantes numa mesma página.	S		
R.USAB.10	Os textos das interfaces com o usuário final, inclusive ajuda *on-line* , deverão estar de acordo com a língua Português-Brasil.	M		
R.USAB.11	Assegurar que as palavras-chave de todos os cabeçalhos, notas e menus signifiquem o que se pretende, não permitindo a existência de mais de uma palavra com o mesmo significado e nem de uma palavra utilizada com mais de um significado. Exemplo: gravar e salvar, excluir e deletar.	S		
R.USAB.12	A nomenclatura das funções da solução deverá ser de fácil entendimento e amplamente utilizada. (exemplo: utilizar "salvar" ou "gravar" para as operações de escrita, "excluir" para as operações de retirada de dados, entre outros).	S		
R.USAB.13	Permitir, no máximo, 3 cliques para navegar da tela/página de *login* até a página desejada na realização das tarefas mais frequentemente executadas do sistema. Este item não se aplica aos cliques nos campos de formulários para preenchimento, mas sim aos que causam mudança de páginas ou telas. Ao menos 20% de todas as tarefas mais utilizadas do sistema devem atender a este item.	M		
R.USAB.14	Apresentar interface com o cursor posicionado no campo mais provável de preenchimento inicial. Se não houver campo na tela/página, focar no botão mais provável de acionamento pelo usuário.	S		
R.USAB.15	Garantir que a ordenação de tabulação (sequência ordenada de foco nos objetos da tela/página cada vez que a tecla TAB é pressionada) seja realizada sempre de cima para baixo e da esquerda para direita (padrão de leitura) a partir de um ponto inicial, caso tenha mais de um campo a ser preenchido.	M		
R.USAB.16	O número de campos de formulários deve ser o mínimo possível, permitindo o preenchimento automático quando se iniciar a digitação ou preencher com valor "default" (se aplicável). Exemplo: evitar solicitar data de nascimento e idade.	S		
R.USAB.17	Na primeira execução, não obrigar o usuário a realizar configurações do sistema como condição para sua utilização. O sistema já deve estar pré-configurado para maioria dos usuários e disponibilizar opção para realizar configuração posterior.	S		
R.USAB.18	Todas as telas de usuário final devem seguir rigorosamente a identidade visual definida para o sistema, assegurando a padronização do leiaute, ou seja, o mesmo estilo de apresentação em todas as telas.	S		
R.USAB.19	Permitir ao usuário retornar à tela anterior, caso seja redirecionado para outra tela/página por motivos de mensagens de erro.	M		
R.USAB.20	Exibir o caminho percorrido pelo usuário, permitindo seu retorno direto às telas anteriores (migalhas de pão), ou funcionalidade similar que permita ao usuário ação equivalente, a depender da interface da solução.	S		
R.USAB.21	Possibilitar, além da navegação usual com o *mouse* , a navegação entre os campos do formulário utilizando apenas o teclado, inclusive com teclas de atalho.	M		
R.USAB.22	Indicar quais campos são de preenchimento obrigatório.	M		
R.USAB.23	Usar máscara de edição para os campos que possuem formatação própria, ou permitir validar e aplicar a formatação no conteúdo de um campo ao sair do foco deste campo.	M		
R.USAB.24	No caso de preenchimento incorreto, relatar o erro com informações que identifique quais campos estão com valores inválidos e inserir dicas que ajudem a preenchê-lo corretamente (quando aplicável).	M		
R.USAB.25	Exigir a confirmação de informações sensíveis por meio de dupla digitação em formulários como, por exemplo, senhas ou endereço de e-mails.	M		
R.USAB.26	Assegurar que as mensagens de erro sejam apresentadas na língua portuguesa com informações úteis para sua resolução.	S		
R.USAB.27	O uso de pop-ups deve ser utilizado somente quando for estritamente necessário.	M		
R.USAB.28	Solicitação de confirmação nas operações destrutivas, seja no salvamento que sobrescreva informação já existente ou na exclusão de informações na base de dados.	M		
R.USAB.29	Os ícones devem ser de fácil interpretação, visualização e devem ser intuitivos, ou seja, devem permitir que a maioria dos usuários consiga interpretar com facilidade o que a imagem representa.	S		
R.USAB.30	Possibilitar pesquisas ou buscas com flexibilidade para usuário, independentemente da forma como estão armazenadas na base de dados, permitindo:	M		
	- argumento parcial;			
	- uso de curingas para permitir, no mínimo, a substituição de parte do texto na pesquisa. Exemplo: *impressora*laser*;			
	- digitação das palavras com e sem acento;			
	- digitação das palavras com e sem caracteres especiais.			

R.USAB.31	As operações copiar, recortar e colar deverão estar ativas para qualquer campo de formulário. O recurso destas operações não deve ser bloqueado em campos de texto. Caso este recurso deva ser bloqueado por questões de segurança, prevalece a questão de segurança. Exemplo: por questão de segurança, não permitir copiar e colar no campo de senha do usuário.	M		
R.USAB.32	Possuir funcionalidade que permita impedir duplo acionamento de operações até a conclusão da ação, o que pode ser realizado por meio da inibição de botões, telas ou controles como ação imediata após uma requisição do usuário.	S		
R.USAB.33	Possuir funcionalidade para aumentar e diminuir tamanho da fonte e alterar o contraste das cores.	M		
R.USAB.34	O atendente deve ter uma lista dos seguintes itens para cada tipo de Evento (Incidentes, Requisições, Problemas e Mudanças): • Ações tomadas sobre o Evento, explicitando quem tomou a ação e quando; • Eventos (outros incidentes, tarefas, problemas e mudanças) vinculados ao registro atual; • Itens de Configuração associados; • Usuários associados, além do usuário que reporta o Evento; • Recurso para acionamento do Evento (encaminhamento, fechamento e interrupção do cronômetro do SLA); • Análise e diagnóstico (análise gráfica do impacto do IC afetado, incidentes ou mudanças anteriores no IC); • Histórico dos incidentes e solicitações; • *Scripts* e orientações de atendimento baseado no item afetado e categoria do incidente para aumentar a chance de resolução no primeiro chamado; • Informações dos Acordos de Níveis de Serviço - ANS; • Informações de contratos de garantia e manutenção vigentes sobre os itens de configuração afetados; • Pesquisa de Incidentes ou Solicitações de Serviço semelhantes (*Incident Matching*).	M		
R.USAB.35	A solução deve ser configurada para disponibilizar indicadores gráficos de incidentes, requisições e problemas (KPIs) com critérios definidos pelo administrador.	M		
R.USAB.36	A solução deverá possibilitar a realização de uma nova pesquisa a partir da visualização dos filtros selecionados na última pesquisa.	M		
R.USAB.37	A solução deverá possibilitar a criação, alteração ou exclusão de um *checklist* para acompanhar os procedimentos que já foram realizados em um chamado (*ticket)* .	S		
R.USAB.38	A solução deve permitir a publicação de informações (*news*) para os usuários em seus portais de autosserviço e mecanismos de notificação em massa para avisos de *outages* , paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.	M		
R.USAB.39	Criação e gerenciamento de avisos gerais de indisponibilidade.	M		
R.USAB.40	Permitir aplicar novos filtros, ou modificar os filtros aplicados, para as filas configuradas com, no mínimo, dados do chamado, localidade, impacto e urgência, e usuário.	M		
R.USAB.41	A solução deve permitir o compartilhamento de um mesmo fluxo de atividades em mais de um serviço e/ou processo.	M		
R.USAB.42	A solução deve permitir a busca por incidentes semelhantes, baseada em critérios pré-definidos pelo administrador, permitindo que usuários com as devidas permissões de acesso criem suas próprias pesquisas.	M		
R.USAB.43	A solução deverá possuir capacidades de busca avançada de incidentes, requisições, problemas, mudanças e demais tipos de chamados (*tickets)* . Tal busca deverá permitir a seleção dos tipos de *tickets* que deverá retornar.	M		
R.USAB.44	A solução deverá permitir a customização de todas as suas formas de comunicação em formato HTML, sejam e-mails ou quadros de avisos. Tais customizações devem ser realizadas através de *templates* que possuam váriáveis de ambiente para as customizações.	M		
R.USAB.45	A solução deve apresentar uma interface de autoatendimento na qual o usuário final possa abrir incidentes e requisições e acompanhá-los.	M		
R.USAB.46	Todas as telas e fontes tipográficas da solução em suas *interfaces web* devem possuir a mesma identidade visual.	M		
R.USAB.47	Capacidade de personalização de relatórios.	M		
R.USAB.48	Lista de relatórios padrão ITIL, incluídos no *software out-of-the-box* . Entende-se como relatório padrão aquele que apresenta os indicadores e quantitativos de processos implementados na solução por padrão.	M		
R.USAB.49	Capacidade de selecionar formatos de envio de relatórios agendados.	S		
R.USAB.50	Capacidade de criação de painéis com indicadores personalizados. Deve permitir a criação de painéis com indicadores personalizados (*dashboards*) para alguns usuários, que podem escolher quais consultas (dentre aquelas a que têm acesso) querem ver nestes painéis, em que ordem, com que leiaute, sem impactar a interface de outros usuários.	M		
R.USAB.51	Todas as informações de configuração, gestão da ferramenta e CMDB devem estar prontamente disponíveis para que sejam extraídas via relatórios gerenciais. Tais relatórios devem ser passíveis de extração via CSV.	M		
R.USAB.52	A CONTRATADA deverá configurar uma espécie de painel ou *dashboard* com, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho: • Quantidade de chamados realizados no período; • Média diária de incidentes; • Desempenho geral – total de incidentes abertos em todos os níveis; • Número de incidentes por dia da semana (diário e semanal); • Total de chamados recebidos em todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível) – último trimestre; • Desempenho de todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível) – Último trimestre (chamados resolvidos, repassados, redirecionados, pendentes, etc); • Percentual de Solução em todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível), por analista, ordem decrescente de percentual; • Níveis de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação (em 4 níveis: excelente, satisfatório, regular, ruim), em cada nível (1º, 2º e 3 º Nível); • Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado; • Tempo médio de atendimento; • Tempo médio de resolução; • Percentual de incidentes, solicitações, problemas resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar o chamado. • Percentual de problemas recorrentes; • Percentual de incidentes que geraram problemas. • Média de incidentes por problema; • Percentual de incidentes, problemas e solicitações escalados; • Quantidade de entradas na base de conhecimento por período de tempo; • Tempo médio entre falhas (MTBF) das soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; • Tempo médio para reparo (MTTR) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; • Tempo médio entre falhas (MTBF) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução; • Tempo médio para reparo (MTTR) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução; • Distribuição dos TIPOS de atendimento – Os 10 mais chamados; • Relação dos chamados por Unidade Organizacional (departamento ou lotação); • Índice de chamados retornados após o primeiro encerramento do chamado técnico ou por escalonamento indevido; • Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme SLAs); • Tempo médio para escalar um chamado elegível.	S		
R.CAT.01	Implantação do processo de Gestão de Catálogo de Serviços.	M		
R.CAT.02	Adequação do processo de Gestão de Catálogo de Serviços.	S		
R.CAT.03	Apresentar um Portal de Serviços para autoatendimento.	M		
R.CAT.04	O número de Incidentes no Portal de Serviço deve ficar disponível para a visualização e consulta na console de monitoramento.	M		
R.CAT.05	A solução deve permitir a atribuição automática de chamados para o grupo responsável, conforme categorização.	M		
R.CAT.06	A solução deve permitir a vinculação de chamados relacionados de um mesmo grupo solucionador.	S		
R.CAT.07	A solução deve permitir que as ofertas ou solicitações de serviços mais utilizados sejam disponibilizados pelo administrador na interface dos usuários finais para seleção e demanda (exemplo: os 10 serviços mais demandados).	M		
R.CAT.08	Permitir a criação de diferentes visões do catálogo de serviços, incluindo, no mínimo, Catálogo de Negócio e Catálogo Técnico, incluindo a possibilidade de criação de serviços não TI, permitindo a revisão do catálogo, seus serviços e seus atributos.	M		
R.CAT.09	A solução deverá permitir a criação de serviços de negócio, operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.	M		
R.CAT.10	Permitir o relacionamento dos serviços de TI com seus respectivos perfis de usuários, garantindo que apenas usuários com os corretos níveis de privilégios registrem requisições de serviço para o serviço selecionado.	S		
R.CAT.11	A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância e criticidade) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.	M		
R.CAT.12	A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.	M		
R.CAT.13	A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados através do empacotamento de ofertas de serviço (*bundles*).	M		
R.CAT.14	A solução deve permitir a categorização de serviços em, no mínimo, 3 níveis hierárquicos. Com base na categorização do registro do incidente ou requisição de serviço, deve possibilitar que sejam realizadas a priorização, a atribuição a um responsável e/ou equipe de solucionadores ou o escalonamento do atendimento.	M		
R.CAT.15	Seleção de serviços por desdobramento de categorias, garantindo a abertura de um serviço para subcategoria correta a partir da categoria principal.	M		
R.CAT.16	A solução deve permitir a nomenclatura e a definição da criticidade/prioridade de serviços com no mínimo quatro níveis.	M		
R.CAT.17	A solução deve permitir a atribuição de serviços a grupos solucionadores de forma manual e automática com base na categorização do registro.	M		
R.CAT.18	A solução deve permitir o agrupamento de serviços com as suas dependências quando aplicável.	M		
R.CAT.19	O Catálogo de Serviços deve permitir trabalhar com o conceito de "Carrinho de Compras", onde vários itens do catálogo podem ser incluídos e então ser solicitados no *checkout* , o que efetivamente criaria a requisição.	S		
R.INCREQ.01	Implantação do processo de Gestão de Incidentes e Gestão de Requisições.	M		
R.INCREQ.02	Adequação do processo de Gestão de Incidentes e Gestão de Requisições.	S		
R.INCREQ.03	Permitir abrir um incidente por meio de *template* .	M		
R.INCREQ.04	Permitir ao usuário abrir um incidente.	M		
R.INCREQ.05	Vincular o incidente ao Acordo de Nível de Serviço.	M		
R.INCREQ.06	Permitir definir urgência e impacto do Incidente.	M		
R.INCREQ.07	Permitir estabelecer a prioridade do Incidente.	M		
R.INCREQ.08	Permitir vincular Item de Configuração, Problema, Mudança, Liberação e Base de Conhecimentos.	M		
R.INCREQ.09	Permitir anexar um documento, relacionar com IC do solicitante automaticamente, vincular um *script* de conhecimento.	M		
R.INCREQ.10	Permitir vincular ocorrências, criar sub solicitações e solicitações relacionadas.	M		
R.INCREQ.11	Permitir a criação de um fluxo de trabalho.	M		
R.INCREQ.12	Permitir vincular um *check list* ou questionário que poderá ser respondido durante a iniciação ou execução do incidente.	S		
R.INCREQ.13	Permitir reabrir um incidente por um determinado período.	M		
R.INCREQ.14	Permitir a finalização de um Incidente com inclusão direta na Base de Conhecimento, categorizando a causa e a solução.	M		

R.INCREQ.15	Permitir informar se a solução foi temporária ou não.	S		
R.INCREQ.16	Permitir o cadastro de um Incidente via e-mail.	M		
R.INCREQ.17	Permitir a criação de relatórios de forma dinâmica.	S		
R.INCREQ.18	Permitir a criação de relatório de tempo de atendimento por equipe.	M		
R.INCREQ.19	Permite a criação de relatório por tipo de solicitação e por situação.	M		
R.INCREQ.20	A solução deve permitir ao usuário ter acesso à consulta do serviço e acompanhamento do andamento de sua solicitação, bem como atualizar ou encerrar a solicitação.	M		
R.INCREQ.21	Possuir mecanismos de priorização para qualquer solicitação ou incidente.	M		
R.INCREQ.22	Possuir mecanismos de notificação para controle de andamento dos chamados por e-mail, conforme notificações definidas pelo administrador, e permitir a integração com plataforma ou ferramenta de envio de notificação para dispositivos móveis.	M		
R.INCREQ.23	A solução deve prover mecanismos de pesquisa de satisfação e relatórios de apresentação dos índices alcançados.	M		
R.INCREQ.24	A solução deverá prover interface de atendimento para 1º nível de forma que o atendente apenas informe o nome do usuário ou cliente e tenha disponível as seguintes informações: • informações de contato do usuário/cliente; • ICs associados ao usuário/cliente; • histórico dos incidentes que afetaram o usuário.	M		
R.INCREQ.25	A solução deve permitir aos atendentes: a pesquisa de itens na base de conhecimento em tempo real com base nos dados do chamado; a sugestão de artigo de conhecimento a partir de procedimento de atendimento aos chamados que copie de forma automática dados de procedimentos realizados no chamado para o artigo proposto para a base de conhecimento; inclusão de itens na base através de incidentes e problemas que figuram como soluções candidatas.	M		
R.INCREQ.26	A solução deve permitir a classificação dos chamados em incidente, requisição, problema, mudança ou solicitação de suporte, inclusive de forma automática, quando proveniente do autosserviço ao usuário final.	M		
R.INCREQ.27	A solução deverá possibilitar a pesquisa de um chamado especifico com auxílio de filtros, tais como: localidade, seção ou departamento, nº do chamado, solicitante, grupo de serviço responsável, serviço, data inicial, data final, item de configuração, descrição, dentre outros.	M		
R.INCREQ.28	A solução deve possuir, no mínimo, filtros de *tickets* por: item, data, descrição, solicitante e atendente.	M		
R.INCREQ.29	A solução deve possuir mecanismo para envio automático de notificação via e-mail com atualização de estado e informações do atendimento.	M		
R.INCREQ.30	A solução deve permitir o envio automático de e-mail ao usuário com informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.	M		
R.INCREQ.31	A solução deve possuir fila com todos os registros (problemas, incidentes, mudanças, tarefas, requisições) pendentes.	M		
R.INCREQ.32	A solução deve possibilitar o encaminhamento de chamado.	M		
R.INCREQ.33	A solução deve permitir integração com solução de acesso remoto à máquina do usuário.	S		
R.INCREQ.34	A solução deve permitir que o analista notifique "não conformidades" no chamado, em qualquer fase de seu clico de vida, por falha na operação do atendimento (permissão, categorização, prazo e etc.) - não conformidades no sentido de informações do chamado.	S		
R.INCREQ.35	A solução deve permitir encaminhar o chamado a outro grupo solucionador ou para um analista específico dentro de outro grupo solucionador.	M		
R.INCREQ.36	A solução deverá ser configurada para disponibilizar todos os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração em uma única interface sem a necessidade de realizar novos *logins* .	M		
R.INCREQ.37	A solução deverá possibilitar o pedido de informações ao usuário demandante.	M		
R.INCREQ.38	A solução deverá possibilitar o *upload* de arquivos para serem anexados junto ao chamado.	M		
R.INCREQ.39	A solução deverá possibilitar a avaliação de requisições que foram cumpridas através de pesquisa de satisfação.	M		
R.INCREQ.40	A solução deverá possibilitar inserir, editar ou excluir uma não conformidade a uma demanda selecionada, em todo o ciclo de vida da solicitação.	S		
R.INCREQ.41	A solução deverá permitir resolver um Incidente, Problema ou Requisição de Serviços através da seleção de um documento existente na base conhecimento, para associação do tipo "chamado resolvido pelo artigo de conhecimento".	M		
R.INCREQ.42	Configurar o painel de solicitações por ordem de prioridade de atendimento, facultando ao atendente com a devida permissão, alterar essa ordem.	M		
R.INCREQ.43	Permitir priorização de chamados com base, no mínimo, no impacto e urgência de atendimento.	M		
R.INCREQ.44	Configurar filas de chamados em atendimento por categoria do catálogo de serviços.	S		
R.INCREQ.45	Configurar filas de chamados em atendimento por usuário, com pesquisa dinâmica.	M		
R.INCREQ.46	Agrupamento de chamados em atendimento por nível de serviço (a expirar/expirado).	M		
R.INCREQ.47	Criação de um painel, constando, no mínimo, as seguintes informações: •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por solicitante; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por equipe; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por atendente; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por responsável; •Prazo para expirar o SLA de atendimento; •Incidentes atrasados.	M		
R.INCREQ.48	Atribuir o incidente a um departamento de serviço ou técnico de 1º nível de acordo com o tipo de incidente e encaminhar notificação ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente.	M		
R.INCREQ.49	Caso o Incidente fique aberto por um tempo que será determinado pelo administrador da solução, configurar a ferramenta para emitir alertas ou notificações na própria ferramenta e por e-mail.	M		
R.INCREQ.50	A solução deve permitir exibir procedimentos cadastrados na base de conhecimento referentes ao incidente que está sendo aberto, com base nas informações selecionadas pelo usuário no formulário do incidente.	M		
R.INCREQ.51	A solução deve permitir a pesquisa e visualização de incidentes anteriores.	M		
R.INCREQ.52	Possuir avisos de alerta sobre indisponibilidade de algum serviço	M		
R.INCREQ.53	A solução deve possuir mecanismos de publicação e envios automatizados de avisos gerais de indisponibilidade.	M		
R.INCREQ.54	A solução deve ter a capacidade de visualizar *tickets* semelhantes, históricos ou atuais, baseado em critérios pré-definidos pelo administrador, assim como permitir que o próprio analista crie suas pesquisas por similaridade com critérios selecionados, sem necessidade de conhecimento de linguagem de programação.	M		
R.INCREQ.55	A solução deve possibilitar registro e classificação automática de incidentes.	S		
R.INCREQ.56	A solução deve permitir registrar alterações manuais da urgência e do impacto, e refletir automaticamente na prioridade do incidente.	S		
R.INCREQ.57	A solução deve permitir a configuração da permissão ou não da modificação manual pelo analista dos parâmetros de urgência e impacto do incidente que reflita na mudança de prioridade, registrando quem alterou o quê, quando, valor anterior e novo valor.	S		
R.INCREQ.58	A solução deve possibilitar a implementação da atribuição automática de prioridade, de acordo com a correlação da urgência e impacto no registro de incidentes.	M		
R.INCREQ.59	A solução deve permitir a vinculação automática de Incidente a um Grupo Solucionador responsável pelo serviço afetado.	M		
R.INCREQ.60	A solução deve proporcionar a informação de ICs associados ao usuário/cliente.	S		
R.INCREQ.61	A solução deve permitir a exibição de histórico de incidentes por usuários.	M		
R.INCREQ.62	A solução deve permitir que, a partir do fluxo definido para o chamado, possam ser abertas tarefas para outros grupos solucionadores.	M		
R.INCREQ.63	A solução deve possuir mecanismos para criação e gerenciamento de ações de mudança de estado dos chamados, como por exemplo "novo", "aguardando informação" e "aguardando fornecedor".	M		
R.INCREQ.64	A solução deve possibilitar a vinculação entre um incidente a artigo da base de conhecimento.	S		
R.INCREQ.65	Na abertura do incidente pelo analista de 1º nível, devem aparecer, de forma editável, os dados do solicitante, de forma que o mesmo consiga atualizar informações preenchidas automaticamente, tais como IC, telefone, local de atendimento e email no registro do chamado.	S		
R.INCREQ.66	Permitir que usuários finais com as devidas permissões de acesso abram um incidente em nome de terceiros, ajustando automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.	M		
R.INCREQ.67	Visualizar o status do chamado em forma de andamento.	M		
R.INCREQ.68	Possibilitar a criação automática de uma *issue* (registro) na solução Atlassian JIRA, por meio de chamada a *webservice* ou API especifca do JIRA e disponível em sua documentação aberta.	S		
R.INCREQ.69	Permitir atualizar informações do ticket (adicionar, excluir e alterar) a partir do recebimento de informações do JIRA.	S		
R.INCREQ.70	Permitir mudança de estado do ticket a partir do recebimento de informações do JIRA.	S		
R.INCREQ.71	Permitir o redirecionamento do ticket a partir do recebimento de informações do JIRA.	S		
R.INCREQ.72	A solução deve permitir a recategorização do chamado.	M		
R.INCREQ.73	A solução deve permitir gerar os seguintes relatórios: • de requisições de serviços, de incidentes, de problemas separadamente; • de solicitações encaminhadas às outras unidades; • de solicitações encaminhadas à caixa de demandas de Fábrica de Software; • de solicitações com extensão de prazo; • por tipo de incidentes em um período; • de incidentes por registro de IC; • por número de incidentes atendidos no Service Desk; • por número de incidentes atendidos nos níveis de atendimento; • de número de incidentes por unidade; • de requisições de serviços em um período; • de requisições de serviços por unidade; • de número de requisições de serviços atendidas no Service Desk; • de número de requisições de serviços atendidas nos níveis de atendimento; • de solicitações encaminhadas à garantia em um período; • de tempo médio de atendimento.	M		
R.PROB.01	Implantação do processo de Gestão de Problemas.	M		
R.PROB.02	Adequação do processo de Gestão de Problemas.	S		
R.PROB.03	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.	M		
R.PROB.04	Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da criticidade do problema	M		
R.PROB.05	Permitir a associação com os incidentes, mudanças, liberações e ICs relacionados.	M		
R.PROB.06	Permitir o fechamento automático de incidentes em aberto e relacionados ao problema quando houver o seu fechamento.	M		
R.PROB.07	Permitir a identificação/registro de incidentes como "problemas potenciais".	S		
R.PROB.08	Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes pro-ativos, por e-mail, em relação ao andamento dos chamados de problema.	M		
R.PROB.09	Ser capaz de alterar a classificação da severidade ou do impacto de um problema de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.	S		

R.PROB.10	Possibilitar a identificação dos incidentes que são candidatos a problemas de forma agrupada no momento do registro de um problema, com possibilidade de exibição dos incidentes semelhantes sem a necessidade de criação de qualquer relatório.	M		
R.PROB.11	No fechamento de um problema deve ser permitido ajustar a categorização, caso esse problema tenha sido categorizado inicialmente de uma forma incorreta ou identificado como não adequado com a resolução do problema.	M		
R.PROB.12	Possibilitar o roteamento e atribuição automática dos registros de problemas e erros conhecidos.	S		
R.PROB.13	Possibilitar o monitoramento e acompanhamento dos problemas.	M		
R.PROB.14	Possibilitar o escalonamento de problemas de acordo com os limiares pré-definidos.	M		
R.PROB.15	Fornecer acesso aos dados históricos dos problemas e erros conhecidos para uso do suporte, durante a investigação do problema.	M		
R.PROB.16	Possibilitar a entrada de texto livre para registrar as descrições dos problemas e atividades de resolução	M		
R.PROB.17	Possibilitar o acesso controlado e seguro às informações de mudança, como por exemplo, agendamentos e históricos das mudanças.	M		
R.PROB.18	Possibilitar o acesso controlado e seguro às informações dos Níveis de Serviço.	M		
R.PROB.19	Permitir a associação de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.	M		
R.PROB.20	Possibilitar acesso controlado e seguro ao CMDB para navegar, modificar e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas.	S		
R.PROB.21	A solução deverá suportar registro, classificação e identificação de problema e possuir processos de controle de problemas e de erros.	S		
R.PROB.22	A solução deverá fornecer a capacidade de categorizar problemas.	S		
R.PROB.23	Deve ser permitido aplicar a um problema o estado de erro conhecido, conforme processo de gerenciamento de problema fornecido pela CONTRATANTE.	S		
R.PROB.24	Cada problema poderá ser tratado e acompanhado de várias tarefas que serão encaminhadas para vários grupos de resolução.	S		
R.PROB.25	A solução deve possibilitar rastrear o tempo de tratamento total e parciais de cada grupo envolvido, levando-se em consideração o tempo total de cada grupo. O tempo total deverá ser o somatório de todos os encaminhamentos àquela equipe.	M		
R.PROB.26	A solução deve possibilitar a definição de ANS, ANO e CA para problemas que permita a notificação de fornecedores quanto ao não cumprimento ou percentual de tempo já decorrido do tempo definido.	S		
R.PROB.27	Permite criar um problema a partir de um incidente.	S		
R.PROB.28	Permite associar diversos incidentes a um problema.	S		
R.PROB.29	Permite estabelecer grupos para resolução do problema.	S		
R.PROB.30	Permite criar e soluções de contorno e associá-las aos incidentes.	S		
R.PROB.31	Permite integração com Base de Conhecimento.	S		
R.PROB.32	Permite a criação de relatórios.	S		
R.CM.01	Implantação do processo de Gestão de Mudanças.	M		
R.CM.02	Adequação do processo de Gestão de Mudanças.	S		
R.CM.03	Permitir o registro e classificação das mudanças.	M		
R.CM.04	Permitir a associação de uma mudança a um ou mais serviços ou IC's.	M		
R.CM.05	Suportar diferentes processos de mudança para diferentes tipos de mudanças, contemplando, no mínimo, emergencial, padrão e normal.	M		
R.CM.06	Possuir controle de acesso a determinados procedimentos. Por exemplo, permitir apenas à equipe autorizada submeter as Requisições de Mudanças - RDM.	M		
R.CM.07	Aceitar a entrada de texto livre, assim como utilizar códigos para classificação das RDMs (categoria e prioridade).	S		
R.CM.08	Possibilitar o monitoramento e acompanhamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança durante os diferentes estágios de autorização, implementação e revisão, em conformidade com o ITIL V3.	M		
R.CM.09	Possibilitar seleção de mudanças para travamento de pauta para aprovação do CAB (Change Advisor Board ou Comitê de Mudanças).	M		
R.CM.10	Possuir mecanismos de roteamento das RDMs para os grupos de autorização apropriados. Exemplos: CAB; Gestor da Mudança; Executivo de TI; Secretário de TI; Comite Gestor de TI; etc.	M		
R.CM.11	Possibilitar a revisão das mudanças implementadas e processo de aprovação.	M		
R.CM.12	Permitir limitar o número de revisores ou aprovadores baseado em regras de negócio.	S		
R.CM.13	Possibilitar a rejeição, reavaliação ou retrocesso (*rollback*) de uma mudança, notificando usuários envolvidos.	M		
R.CM.14	Possibilitar inserir a informação da avaliação do impacto dentro do registro de mudança para suportar o processo de autorização.	M		
R.CM.15	Avaliação de impacto deverá ser feita a partir de uma seleção de um IC e a solução deverá demonstrar de maneira gráfica todas as dependências a partir do IC. Dependências que o IC possua a partir de outros ICs como também que demais ICs possuem dependência do IC em pauta.	M		
R.CM.16	Possibilitar a configuração das janelas de mudanças (programação de períodos de mudanças).	M		
R.CM.17	A solução deve identificar mudanças agendadas em períodos de congelamento (período que não são permitidas mudanças) ou fora de janelas de manutenção.	S		
R.CM.18	Possibilitar a descrição dos efeitos causados se a mudança não for implementada.	S		
R.CM.19	Permitir que o requisitante identifique a razão da mudança entre uma lista previamente definida.	S		
R.CM.20	Possibilitar a notificação e escalonamento caso um acordo de nível de serviço esteja sendo violado.	M		
R.CM.21	Possibilitar o agendamento de revisões para as mudanças implementadas após um período definido. As revisões serão validadas pelo supervisor da mudança. Os agendamentos também podem ser planejados através de lembretes relativos aos prazos relativos à mudança.	S		
R.CM.22	Permitir fechar chamados, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada é implementada com sucesso.	S		
R.CM.23	Facilitar a comunicação da mudança e agendamentos ao Service Desk e grupos de analistas. Exemplo: e-mail ou quadro de avisos.	M		
R.CM.24	Manter uma associação lógica entre erros conhecidos e mudanças.	S		
R.CM.25	Possibilitar a definição de várias tarefas para uma mudança, atribuindo responsáveis e os respectivos prazos.	M		
R.CM.26	Integração entre a solução de mudanças e o CMDB, permitindo a atualização do item de configuração no CMDB.	M		
R.CM.27	Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os ICs afetados pela mudança	M		
R.CM.28	Fornecer uma interface gráfica para mostrar os relacionamentos entre os itens de configuração afetados	M		
R.CM.29	Possibilitar acesso ao detalhamento do item de configuração para auxiliar na avaliação da autorização da mudança para estimar quantos usuários poderão ser impactados pela mudança.	S		
R.CM.30	Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório.	M		
R.CM.31	Relacionar uma requisição de mudança a uma demanda tipificada como "Projeto"; "Correção"; "Melhoria"; etc.	S		
R.CM.32	A solução deverá permitir o cadastro ilimitado de categorias ou tipos de mudanças.	S		
R.CM.33	A solução deverá prover um número ilimitado de quebra de fases e tarefas no registro de mudanças. As fases e tarefas devem ser controladas (concorrentes ou sequencialmente ou através de regras lógicas).	S		
R.CM.34	A solução deverá permitir aprovações *on-line* sem a necessidade de licenciamento para usuários finais que atuam somente como aprovadores em fluxos de *workflow* e não prestam atendimento.	M		
R.CM.35	Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.	S		
R.CM.36	Dependendo de critérios de aprovação pré-definidos, a solução deverá aprovar automaticamente a mudança e iniciar a próxima ação.	S		
R.CM.37	A solução deverá produzir uma visão de planejamento de mudança	M		
R.CM.38	A solução deverá permitir aos usuários anexar documentos nas requisições de mudanças.	S		
R.CM.39	Armazenar e fornecer *templates* de planejamento das mudanças.	S		
R.CM.40	A solução deve atribuir um identificador único para cada mudança criada e as eventuais tarefas existentes devem estar relacionadas à mudança.	S		
R.CM.41	A solução deve permitir a atualização de mudanças em lote.	S		
R.CM.42	A solução deve possibilitar a análise de risco da mudança considerando o histórico de mudança, tempo de duração e número de itens de configuração envolvidos.	M		
R.CM.43	Permitir que um participante do CAB possa delegar a sua aprovação para outro usuário.	S		
R.CM.44	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.	S		
R.CM.45	Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço para a identificação de melhores datas para a execução.	S		
R.CM.46	A solução deve possuir aplicativos ou interfaces para dispositivos móveis que permitam a aprovação remota de mudanças.	S		
R.CM.47	Possibilitar a criação automática de uma *issue* no JIRA por meio de chamada a *webservice* ou API especifca.	S		
R.CM.48	Permitir atualizar informações do *ticket* (adicionar, excluir e alterar) a partir do recebimento de informações do JIRA.	S		
R.CM.49	Permitir mudança de estado do *ticket* a partir do recebimento de informações do JIRA.	S		
R.CM.50	Permitir o redirecionamento do *ticket* a partir do recebimento de informações do JIRA.	S		
R.CM.51	Relatório de tarefas de mudanças iniciadas ou terminadas fora da janela.	S		
R.NS.01	Implantação do processo de Gestão de Nível de Serviços.	M		
R.NS.02	Adequação do processo de Gestão de Nível de Serviços.	S		
R.NS.03	Permite criar um acordo de nível de serviço.	M		
R.NS.04	Permite associar um ANS ao incidente/requisição.	M		
R.NS.05	Permite gerar relatórios de gerenciamento do ANS.	M		
R.NS.06	A solução deve possuir mecanismo para envio automático de notificação via e-mail com atualização de estado e informações do atendimento.	M		
R.NS.07	A solução deve permitir o envio automático de e-mail ao usuário com informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.	M		
R.NS.08	A solução deve permitir a avaliação do atendimento pelo usuário solicitante.	S		
R.NS.09	A solução deve permitir a parametrização para fechamento automático do chamado quando não avaliado pelo usuário final em determinado prazo, este prazo deve ser configurável.	M		
R.NS.10	A solução deve permitir a reabertura de chamado em caso de recusa da solução pelo usuário solicitante.	M		
R.NS.11	A solução deve possuir um atributo nos cadastros dos usuários, itens ou serviços, que possa ser utilizado para determinar uma prioridade de atendimento diferenciada, de forma automatizada de acordo com SLA, OLA ou UC.	M		
R.NS.12	A solução deverá possuir mecanismos que gerencie a interação do usuário com a demanda, gerando alertas com prazos para responder o andamento e avaliação das solicitações. Esses prazos devem ser gerenciados pela ferramenta para que o administrador possa tomar alguma ação, como, por exemplo, a demora na recusa de uma solicitação ou extensão de prazo.	M		
R.NS.13	A solução deverá possibilitar suspender o tempo de atendimento de uma demanda selecionada.	S		
R.NS.14	A solução deve permitir definir *thresholds* (limites) para escalonar os incidentes automaticamente.	S		
R.NS.15	A solução deve criar mecanismos para criação, monitoração e medição de acordos de nível de serviço (ANS), acordos de nível operacional (ANO), contratos de apoio (CA) e registrar seus detalhes.	M		
R.NS.16	Permitir o controle do prazo de garantias contratuais, sendo necessário possuir mecanismos de comunicação com o fornecedor via e-mail.	M		
R.NS.17	A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalonamento para todos os escopos de contrato.	M		
R.NS.18	A solução deve registrar múltiplos níveis de escalonamento, tempos de resposta e resolução por acordo.	M		
R.NS.19	A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail.	M		

R.NS.20	A solução deve indicar por cores o nível de serviço, frente aos prazos ou níveis de escalação definidos nos acordos.	S		
R.NS.21	A solução deve permitir definir os tempos individualmente para cada acordo.	M		
R.NS.22	A solução deve permitir a configuração do seu calendário com o do TST para definição dos acordos, tanto nos dias úteis e não úteis.	S		
R.NS.23	A solução deve permitir associar acordos em diferentes níveis organizacionais e de infraestrutura, não apenas para serviços (por exemplo, acordos para ICs, acordos para departamentos, acordos para serviços, acordos para cargos, etc.).	S		
R.NS.24	A solução deve ser capaz de selecionar dinamicamente o acordo mais apropriado para cada situação, baseado em critérios do evento ou outro que seja mais adequado.	S		
R.NS.25	A solução deve garantir o monitoramento dos prazos firmados nos acordos (ANS, ANO e CA), gerando algum tipo de alerta, em caso de descumprimento.	M		
R.NS.26	A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, por meio de regras de negócio, alertas, escalações e notificações.	M		
R.NS.27	A solução deve garantir que eventos sejam registrados e a contagem de seus prazos iniciados por meio da integração com ferramentas de monitoramento e gerenciamento de eventos, quando da notificação por estas ferramentas.	S		
R.NS.28	Gerenciar o agendamento e controle das revisões e repactuações dos acordos.	S		
R.NS.29	A solução deve realizar a integração com ferramentas de monitoramento para automatizar o monitoramento dos limites de *performance* e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.	S		
R.NS.30	A solução deve permitir a definição de critérios de tempo com múltiplos níveis (exemplo: 70%, 95% e 100%), acionando mecanismos automáticos de notificação de acordo com o nível atingido.	M		
R.NS.31	A solução deve permitir medições de chamados reabertos.	M		
R.NS.32	A solução deve permitir a definição de *dashboards* personalizados sobre Gestão de Nível de Serviço.	M		
R.NS.33	A solução deve possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional, Acordos com Fornecedores e Disponibilidade de Itens de Configuração.	S		
R.NS.34	A solução deve indicar quando o objetivo de serviço não foi cumprido ou está próximo do não cumprimento.	M		
R.NS.35	A solução deve notificar por email quando o objetivo de serviço está próximo do não cumprimento.	M		
R.NS.36	A solução deve permitir a criação e aplicação de indicadores baseados em perfil de usuário e criticidade de serviço.	S		
R.NS.37	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de acordos de nível operacional diferentes para equipes de atendimento. Exemplo: equipes de atendimento trabalhando em horários diferentes.	S		
R.NS.38	A solução deverá prover um mecanismo para que qualquer alteração na configuração dos acordos de nível de serviço seja objeto de solicitação a ser submetida a um processo de aprovação.	M		
R.LI.01	Implantação do processo de Gestão de Liberação e Implantação.	M		
R.LI.02	Adequação do processo de Gestão de Liberação e Implantação.	S		
R.LI.04	Possibilidade de definir o plano de liberação e implantação com as partes interessadas.	M		
R.LI.05	Vincular os itens de configuração afetados pela liberação e implantação.	M		
R.LI.06	Registrar e gerenciar os desvios, questões e riscos relacionados a serviços novos ou modificados, bem como as ações corretivas necessárias.	S		
R.LI.07	Vincular pacotes de liberação a uma mudança.	M		
R.LI.08	Permitir a geração e associação do *ticket* para execução da implantação, após a aprovação da mudança/liberação de maneira automática.	M		
R.LI.09	Permitir a atualização automática dos registros de configuração, após a conclusão bem sucedida da implantação.	S		
R.LI.10	Permitir integração com ferramenta de distribuição de *software* para que todos os pacotes de liberação e implantação possam ser rastreados, instalados, testados, verificados e/ou desinstalados ou armazenados, caso necessário.	M		
R.LI.11	Gerenciar a mudança durante as atividades de liberação e implantação.	M		
R.LI.12	Permitir a integração com ferramentas de distribuição de *software* para fazer a gestão de entregas de aplicativos complexas e com interdependências, de mudanças de infraestrutura e de implantações simultâneas de múltiplos aplicativos.	S		
R.LI.13	Possuir integração com as ferramentas de *build* automatizadas. Por exemplo, Jenkins, Nexus, dentre outras, conforme evolução do parque tecnológico do TST.	S		
R.GCAS.01	Implantação do processo de Gestão de Configuração e Ativos.	M		
R.GCAS.02	Adequação do processo de Gestão de Configuração e Ativos.	S		
R.GCAS.03	Garantir uma identificação única para o Item de Configuração.	M		
R.GCAS.04	Suportar federação de dados. Permitir definir quais tipos de dados serão federados e como poderão ser acessados pelas aplicações ou processos de TI.	M		
R.GCAS.05	Prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.	M		
R.GCAS.06	Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC durante toda permanência no CMDB para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências futuras sobre as transações que permita incluir e alterar.	M		
R.GCAS.07	A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica de Relacionamentos entre os recursos, exibindo tanto a relação de composição (IC pai e seus IC's filhos) quantos outros tipos (dependência, conexão etc). A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica dos serviços, que compreende o relacionamento entre os IC's que o compõe.	M		
R.GCAS.08	Dado um IC, possibilitar a identificação de todos os relacionamentos e eventos vinculados, como incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis e hardware (árvore horizontal e vertical).	M		
R.GCAS.09	Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada, bem como seus registros históricos.	M		
R.GCAS.10	Possibilitar integração com o Microsoft Active Directory.	S		
R.GCAS.11	Possuir mecanismos para controlar o acesso ao CMDB de acordo com o perfil.	M		
R.GCAS.12	Permitir que seja feito *baseline* sempre que necessário para assegurar cópia da estrutura e todos os seus detalhes em caso de restauração devido a falhas ou mudanças.	S		
R.GCAS.13	Fornecer console administrativa que permita modificar o modelo de dados do CMDB.	M		
R.GCAS.14	Permitir a criação de atributos para cada tipo de IC.	M		
R.GCAS.15	Permitir a exportação dos dados contidos no CMDB para manipulação externa, permitindo no mínimo, nos seguintes formatos: CSV, Microsoft Excel e XML.	M		
R.GCAS.16	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's.	M		
R.GCAS.17	Possuir integração nativa com todos os processos da solução.	M		
R.GCAS.18	Os itens de configuração deverão ser agrupados e classificados (exemplo de categoria: *hardware* ; de sub-categoria: impressora; tipo: laser).	M		
R.GCAS.19	A solução deverá permitir a visão dos IC's tanto na perspectiva do serviço quanto na perspectiva de impacto, inclusive de forma gráfica.	S		
R.GCAS.20	A solução deverá permitir atualização de múltiplos IC's a partir da mudança de um serviço ou outro IC relacionado.	M		
R.GCAS.21	A solução deverá permitir construir relacionamentos entre IC's, inclusive com visualização gráfica gerada automaticamente a partir de interpretação desses relacionamentos.	M		
R.GCAS.22	Permitir a identificação dos dispositivos de infraestrutura tecnológica que disponibilizam um serviço ou aplicação.	M		
R.GCAS.23	A solução deverá apresentar de forma gráfica a relação entre os IC's de forma a facilitar a identificação direta de serviço a partir de um dado Item de Configuração qualquer.	M		
R.GCAS.24	A solução deverá permitir a visualização das mudanças em andamento relacionadas ao serviço e seus respectivos Itens de Configuração, bem como o histórico das já mudanças finalizadas.	M		
R.GCAS.25	A solução deve permitir o relacionamento dos usuários que suportam os Itens de Configuração. Estes usuários podem ser fornecidos de forma indireta a partir de relacionamentos em bases de dados externas.	M		
R.GCAS.26	Realizar o cadastramento de períodos de bloqueio, estabelecendo os IC's que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.	S		
R.GCAS.27	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).	M		
R.GCAS.28	Possuir uma funcionalidade em que seja permitido ao usuário do sistema expandir a visualização dos relacionamentos do CMDB no momento da análise do impacto na interface gráfica.	M		
R.GCAS.29	Permitir associação de IC's a um ou mais contratos já previamente cadastrados.	M		
R.GCAS.30	Permitir o rastreamento/mapeamento dos IC's que impactam um determinado Serviço.	M		
R.GCAS.31	Permitir o rastreamento/mapeamento dos serviços que são impactados por um determinado IC.	M		
R.GCAS.32	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's.	M		
R.GCAS.33	Permitir o agendamento de abertura de *tickets* para IC's com manutenção periódica programada.	S		
R.GCAS.34	Realizar a integração com ferramenta de descoberta e inventário de forma a permitir o rastreamento, coleta, auditoria e registro automático de itens de configuração presentes na infraestrutura.	S		
R.GCAS.35	Possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento e os atributos entre os IC's quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados. Entende-se como automaticamente, neste contexto, a propagação dos efeitos da atualização de um IC em outros ICs dos quais o alterado faça parte ou possua interdependência dentro do contexto do CMDB.	S		
R.GCAS.36	Suportar o registro e atualização automáticos dos itens de configuração presentes na infraestrutura tecnológica com manutenção do histórico das informações.	S		
R.GCAS.37	Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos.	M		
R.GCAS.38	Facilitar o registro de mudanças históricas para o registro de IC para fins de auditoria. Por exemplo, data de instalação, os registros de alterações e locais anteriores. Existe uma limitação no tamanho? Existe capacidade de arquivamento?	M		
R.GCAS.39	Facilitar o restabelecimento automático de pai e filho quando IC são adicionados, eliminados ou atualizados.	S		
R.GCAS.40	Prover relacionamento entre os IC's e usuários, usuários finalistas ou contatos não cadastrados como usuários da solução.	M		
R.GCAS.41	Relatórios: • análise de impacto dos IC's alterados; • relatórios detalhados que possibilitem revisões e auditorias dos IC's, bem como validação da existência física/lógica dos IC's (inventário); • *dashboard* que demonstre a integração entre os relacionamentos de serviços e IC's.	M		
R.GC.01	Implantação do processo de Gestão de Continuidade de Serviços.	M		
R.GC.02	Adequação do processo de Gestão de Continuidade de Serviços.	S		
R.GC.03	Alerta na atualização nos componentes de um serviço: quanto houver alteração de ativos em um grupo pré-determinado de serviços/IC, uma mensagem será enviada a grupo com a descrição do DE/PARA da alteração.	M		
R.GC.04	Consulta IC's de um serviço/sistema: ao consultar um serviço determinado, deverão ser listados os seus IC's e dependências com outros serviços/componentes/IC's.	S		
R.GC.05	Mapa de serviços no CMDB: exportar (podendo ser em tela ou arquivo) um mapa de serviços para possibilitar a inclusão das dependências em formato gráfico do mapa (dependências) de um serviço nos planos/relatórios de continuidade.	M		
R.GC.06	Alertas de eventos de indisponibilidade/desastre: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre os eventos de indisponibilidade/desastre com a finalidade de monitoramento.	S		
R.GC.07	Alertas sobre SLA de serviço crítico próximo de ser extrapolado: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre as falhas em serviços críticos que estejam próximas de extrapolar os SLA's.	S		
R.GEV.01	Implantação do processo de Gestão de Eventos.	M		
R.GEV.02	Adequação do processo de Gestão de Eventos.	S		
R.GEV.03	Integração com a ferramenta de monitoramento do TST - no momento da elaboração do termo de referência, utiliza-se o Zabbix.	M		

R.GEV.04	Possibilitar a abertura de chamado/*ticket* de forma automatizada (script), com origem na ferramenta Zabbix, ou manualmente pelos operadores.	M		
R.GEV.05	Possibilitar a troca de informações entre a solução e Zabbix, permitindo atualizar o status do *ticket* a partir do Zabbix, bem como solucioná-lo e adicionar informações.	M		
R.GEV.06	Apresentar informação de SLA em função da classificação/categorização do chamado e associação com os respectivos serviços.	M		
R.GEV.07	Notificação dos envolvidos.	M		
R.GEV.08	Permitir notificações por e-mail nas interações do evento.	M		
R.GEV.09	Permitir criar regras de chamados para notificações para grupo/usuários.	M		
R.GEV.10	Classificação de *tickets* .	S		
R.GEV.11	Permitir que os *tickets* sejam classificados em função da criticidade dos eventos que o originaram, com possibilidade de reclassificar manualmente quando necessário.	S		
R.GEV.12	Ao reclassificar um *ticket* , a ferramenta deverá ser capaz de "atualizar" o novo SLA em função da nova classificação.	S		
R.GEV.13	Gerar Incidente, Problema ou Requisição de Mudança.	S		
R.GEV.14	Permitir que seja gerado um *ticket* de "Incidente", "Problema" ou "Requisição" em função da tratativa prévia, mantendo a rastreabilidade durante todo o ciclo de vida do ticket.	M		
R.GEV.15	Possibilitar a abertura de *tickets* "automaticamente" através de gatilhos pré configurados.	M		
R.GEV.16	A solução deverá possibilitar o recebimento de alerta e registro de incidentes, por, no mínimo, ferramentas de monitoramento (Zabbix e Cisco) e por e-mail parametrizável.	S		
R.KB.01	Implantação do processo de Gestão de Conhecimento.	M		
R.KB.02	Adequação do processo de Gestão de Conhecimento para geração, manutenção e atualização controladas do processo de conhecimento dentro da organização.	S		
R.KB.03	Permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.	M		
R.KB.04	Permitir referenciar documentos externos.	M		
R.KB.05	Permitir a importação e/ou integração com outras bases de conhecimento externas.	M		
R.KB.06	Permitir o controle de acesso por perfil aos artigos de conhecimento.	M		
R.KB.07	Permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras.	M		
R.KB.08	Pesquisar procedimentos para resolução de requisições e incidentes, baseados em critérios definidos.	M		
R.KB.09	A Central de Serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento para resolução rápida de eventos.	M		
R.KB.10	A solução de base de conhecimento deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (por exemplo: somente leitura, escrita, criação e exclusão).	S		
R.KB.11	A solução de base de conhecimento deve permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre envio, validação, aceitação, atualização e desativação (aposentadoria do artigo).	S		
R.KB.12	A solução de base de conhecimento deve controlar o processo de aprovação de um documento antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.	S		
R.KB.13	Permitir o versionamento de documentos da base de conhecimento.	M		
R.KB.14	A solução de base de conhecimento deve criar um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura.	S		
R.KB.15	A solução de base de conhecimento deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc., como artigos de conhecimento.	S		
R.KB.16	Permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de Incidente, Problema e Mudança.	S		
R.KB.17	A solução de base de conhecimento deve permitir a criação e a manutenção de associações (*links*) entre artigos de conhecimento relevantes.	S		
R.KB.18	A solução deve disponibilizar, após publicação aprovada pelo Gerente de Conhecimento, os documentos da base de conhecimento no Portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos analistas aos artigos de conhecimento.	S		
R.KB.19	A solução deve permitir pesquisar a base de conhecimento com critérios preenchidos no chamado/*ticket* .	M		
R.KB.20	A solução de base de conhecimento deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor, data de criação e problema, este com informações provenientes do chamado/*ticket* que originou o artigo.	S		
R.KB.21	Registrar automaticamente a informação de autor / criador do artigo de conhecimento.	S		
R.KB.22	A solução deve listar os artigos de conhecimento por ordem de similaridade de assunto, de forma que o gerente de conhecimento identifique artigos redundantes e duplicados.	S		
R.KB.23	Permitir o *ranking* de uso das informações registradas na base.	M		
R.KB.24	A solução deve automatizar a notificação dos atores do processo de conhecimento quando da criação ou alteração de artigos.	S		
R.KB.25	Permitir o ordenamento dos artigos de conhecimento retornados na pesquisa, utilizando informação de *rank* para ordenação.	M		
R.KB.26	Apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, no mínimo, associação de artigos de conhecimento a chamados/*tickets* resolvidos pelo Service Desk.	M		
R.KB.27	A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de itens de configuração.	M		
R.KB.28	A ferramenta deve possuir um *workflow* parametrizável do gerenciamento de conhecimento para quando um artigo de conhecimento precisar ser criado, modificado ou atualizado.	S		
R.KB.29	Permitir a criação e a manutenção de FAQs para clientes e usuários finais.	M		
R.KB.30	Permitir que o usuário final informe se aquela informação foi útil, permitindo a elaboração de *ranking* de artigos quanto à sua relevância.	M		
R.KB.31	Permitir a inserção ou anexação de imagens, vídeos, *links* e arquivos associadas aos artigos publicados.	S		
R.KB.32	A solução deve permitir a inserção de filtros de conteúdo em resultados de pesquisas.	M		
R.KB.33	Permitir a organização dos artigos, no mínimo dois três níveis (categoria e sub-categoria).	S		
R.KB.34	A solução deve permitir a criação de regras de privilégios baseada em perfil de usuário (leitura, edição e avaliação).	S		
R.KB.35	A solução deve prover campo textual para comentários da avaliação e torná-lo obrigatório, se desejado, para justificativas marcadas como "não útil".	S		
R.KB.36	A solução deverá permitir a inclusão de arquivos nos formatos pdf, docx, xlsx e txt (pelo menos) como anexos associados aos artigos de base conhecimento.	S		
R.TREIN.01	Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências do TST em Brasília/DF, que disponibilizará os recursos de infraestrutura,*hardware* e *software* para a realização dos mesmos.	S		
R.TREIN.02	A CONTRATADA será responsável pela preparação do ambiente de treinamento, incluindo a instalação, configuração de *softwares,* fornecimento de material pedagógico e de avaliação do curso pelos alunos.	S		
R.TREIN.03	As turmas de treinamento serão organizadas da seguinte forma: I. Administrador: mínima de 20 (vinte) horas e 10 (dez) alunos; II. Desenvolvedor: mínima de 20 (vinte) horas e 10 (dez) alunos.	S		
R.TREIN.04	Os treinamentos devem ser totalmente alinhados com o ambiente implantado e parametrizado do TST, quando couber.	S		
R.TREIN.05	O treinamento para administradores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para instalação, administração e *troubleshooting* da solução na sua completude e todos os demais itens de integração presentes na versão final implementada na solução.	S		
R.TREIN.06	O treinamento para desenvolvedores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para: criação e manutenção de fluxos; quaisquer itens customizáveis que a solução proporcione; customizações realizadas; integrações; *webservices* ; tratamento de dados; *dashboards* , etc.	S		
R.TREIN.07	Além dos treinamentos especificados no item R.TREIN.03, a CONTRATADA capacitará (na forma de repasse) profissionais de TI da CONTRANTE acerca da forma de operar a solução na sua totalidade para cada processo implantado, aspecto condicionante para o aceite definitivo do serviço de implantação de processo. A forma, duração (máxima de 40 horas) e quantidade de profissionais de TI envolvidos no repasse (máximo 10 pessoas) serão objeto de definição pela CONTRATANTE de acordo com a necessidade e o plano de implantação de cada processo.	S		
R.LSA.01	A empresa deverá estar habilitada juridicamente (art. 28 da Lei n.º 8.666/93) e em regularidade fiscal e trabalhista (art. 29 da Lei n.º 8.666/93).	M		
R.LSA.02	Decreto Nº 2.271 de 7 de julho de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.	M		
R.LSA.03	Resolução CNJ nº 182/2013, que 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.	M		
R.LSA.04	Decreto-lei N.º 5.452, de 1º de Maio de 1943, que define a Consolidação das Lei do Trabalho.	M		
R.LSA.05	Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.	M		
R.LSA.06	Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição Federal de 1988, quanto ao emprego de menores.	M		
R.LSA.07	Promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução n.º 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho).	M		
R.LSA.08	Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999	M		
R.MANUT.01	O serviço de suporte e atualização de licenças deverá ser prestado pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme dispõe o inciso II, do art. 57, da Lei 8666/1993.	S		
R.MANUT.02	O serviço de suporte e atualização deve cobrir quaisquer atualizações de *software* disponibilizadas pelo fabricante durante a sua vigência.	M		
R.MANUT.03	A empresa CONTRATADA deverá fornecer número de telefone 0800, e-mail, e sítio para contatar a sua Central de Atendimento.	M		
R.MANUT.04	A Central de Atendimento deverá fazer a abertura dos chamados de suporte, mantendo os respectivos registros.	S		
R.MANUT.05	Todos os prazos de atendimento têm como marco inicial o horário de abertura do chamado pelo TST junto à Central de Atendimento da CONTRATADA, conforme definições a seguir: - entende-se por início do atendimento a hora do primeiro atendimento telefônico realizado por técnico especializado da CONTRATADA; - entende-se por solução definitiva a entrega de solução que elimine o problema definitivamente, restabelecendo a condição de perfeito e pleno funcionamento da solução; - a prioridade deverá ser informada pelo TST no momento da abertura de cada chamado.	S		
R.MANUT.06	O escalonamento para a engenharia do fabricante poderá ser solicitado pelo TST quando o técnico da CONTRATADA não resolver o incidente no prazo definido.	S		
R.MANUT.07	A CONTRATANTE deverá fornecer para a CONTRATADA as credenciais do sistema de suporte do fabricante bem como quaisquer outros dados requisitados pelo fabricante quando acionado diretamente.	S		
R.MANUT.07	A empresa CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, quando solicitado, documento em que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos atendimentos, descrição dos serviços executados e indicação das peças ou componentes eventualmente substituídos.	S		
R.MANUT.08	Todos os custos relativos ao deslocamento de técnicos; eventual transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, correrão exclusivamente por conta da empresa CONTRATADA.	S		
R.MANUT.09	É previsto que toda e qualquer manutenção na solução seja realizada pela CONTRATADA nas dependências do TST, ficando facultado ao TST a liberação pontual de acesso remoto à solução.	M		
R.MANUT.10	O início do atendimento dos chamados de suporte e manutenção deverá ocorrer em, no máximo, duas horas após a abertura do chamado, independente da severidade que o caso requeira.	S		
	O serviço de suporte será classificado em conformidade com os níveis a seguir especificados, devendo ser respeitados os prazos definidos na severidade do chamado:			

R.MANUT.11	1. Severidade CRÍTICA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade TOTAL do uso do software. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 6 horas e contados após a abertura do chamado; 2. Severidade ALTA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade parcial do uso do software que inviabilize a execução de um ou mais processos. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 8 horas e contados após a abertura do chamado; 3. Severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades do software, estando ainda disponível, porém apresentando problemas. Também poderá ser registrado em caso de inconformidades do processo implantado com a sua documentação. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 3 dias e contados após a abertura do chamado; 4. Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, atualização de versões do software, implementação de novas funcionalidades e adaptação de processos implantados. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 7 dias e contados após a abertura do chamado. Para este tipo de severidade, a CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo, ficando a critério da CONTRATANTE acatar o pleito.	S		
R.MANUT.12	O serviço de suporte técnico será prestado de segunda-feira a sexta-feira (apenas dias úteis conforme calendário oficial do TST), no horário das 8h às 18h.	S		
R.MANUT.13	Os chamados poderão ser registrados em decorrência de qualquer forma ou problema de instalação, configuração ou defeito detectado pela equipe técnica do TST durante a implantação ou operação da solução.	S		
R.MANUT.14	O suporte técnico deverá ser prestado por meio de técnicos qualificados, com as devidas certificações oficiais do fabricante do software, sendo que o TST reserva-se o direito de, a qualquer momento, solicitar as comprovações que se fizerem necessárias para atendimento desta exigência.	S		
R.MANUT.15	Quando algum software integrante da solução apresentar defeito que exija a atuação da equipe de engenharia do produto, a CONTRATADA será responsável por estabelecer o respectivo registro e notificação do fabricante para resolução definitiva do problema.	S		
R.MANUT.16	Os níveis máximos tolerados para chamados de suporte são os especificados a seguir: 1. Severidade CRÍTICA: um chamado a cada seis meses; 2. Severidade ALTA: um chamado a cada quatro meses; 3. Severidade MÉDIA: um chamado a cada 15 dias.	S		
R.MANUT.17	Nos 30 (trinta) dias subsequentes à conclusão da implantação de qualquer processo, os chamados de severidade MÉDIA não serão contabilizados.	S		
R.MANUT.18	A depender da consequência ou da causa que tenha dado origem a chamado de severidade CRÍTICA, ALTA ou MÉDIA, o TST poderá deliberar pela sua não contabilização quanto aos níveis máximos especificados no item R.MANUT.16 e nos prazos de atendimento especificados no item R.MANUT.11.	S		
R.MANUT.19	Durante o contrato de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE, mesmo se tratando de *softwares*, outros artefatos e serviços já considerados aceitos pelo CONTRATANTE.	S		
R.MANUT.20	Durante a vigência do serviço de suporte, a CONTRATADA deverá informar novas versões do sistema ou de seus componentes. Isso deve ocorrer independente do tipo de versão (*major, minor ou patch version)* .	S		
R.SI.01	O acesso às instalações da CONTRATADA onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.	S		
R.SI.02	A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do TST.	S		
R.SI.03	Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação da mesma, estando sujeitos às normas internas de segurança do TST, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.	S		
R.SI.04	A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações do TST.	S		
R.SI.05	Os profissionais deverão utilizar a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do profissional da CONTRATADA.	S		
R.SI.06	A CONTRATADA deverá manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do TST, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.	S		
R.SI.07	A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TST e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do TST no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.	S		
R.SI.08	A CONTRATADA deve divulgar aos seus profissionais a Política de Segurança da Informação do TST, PSI-TST, e assegurar-se de sua observação e cumprimento no curso da prestação de serviços no Tribunal. A PSI-TST está formalizada no ATO 764/GDGSET.GP de 27/11/2012 e pode ser consultada no endereço eletrônico: http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/handle/1939/27977	S		
R.SI.09	A CONTRATADA e seus profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro do TST.	S		
R.SI.10	A CONTRATADA e seus profissionais devem assinar e acatar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, cujo modelo encontra-se anexo ao Termo de Referência, que deverá ser emitido pelo TST após a assinatura de contrato.	S		
R.SI.11	Em relação aos requisitos de Confidencialidade, a solução deverá contemplar os itens seguir.	S		
R.SI.12	Mascarar senhas e outros campos de entrada sensíveis.	S		
R.SI.13	Não armazenar as senhas em texto claro em *backend* , quando armazenadas devem passar por processo de *hash* com uma função pelo menos equivalente a SHA-256.	S		
R.SI.14	Utilizar SSL nos acessos com informações sensíveis.	S		
R.SI.15	Não utilizar protocolos ou aplicações reconhecidamente inseguras, como FTP, Telnet para comunicação com redes externas.	S		
R.SI.16	Em relação aos requisitos de Integridade, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S		
R.SI.17	Validar todos os formulários de entrada de dados e *query strings* frente a um conjunto de entradas aceitáveis, antes do processamento das informações.	S		
R.SI.18	Identificar e restringir a alteração de dados de todas as iterações não humanas, como sistema ou processos *batch* , a não ser que explicitamente autorizadas.	S		
R.SI.19	Em relação aos requisitos de Disponibilidade, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S		
R.SI.20	Estar preparada a atender no mínimo a capacidade de 200 usuários simultâneos.	S		
R.SI.21	Em relação aos requisitos de Autenticação, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S		
R.SI.22	Se implantado somente na intranet, com possibilidade de disponibilizar módulos da solução pela internet se solicitado pela CONTRATANTE.	S		
R.SI.23	Suportar autenticação no serviço de diretórios do TST, Microsoft Active Directoy.	S		
R.SI.24	Em relação aos requisitos de Autorização, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S		
R.SI.25	Segmentar o acesso a usuários com níveis de permissão definidos.	S		
R.SI.26	Permitir a definição de, pelo menos, os seguintes papéis de usuários: administrador e operador.	S		
R.SI.27	Em relação aos requisitos de Auditoria e *Logging* , a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S		
R.SI.28	Registrar todas as tentativas de *logon,* com *timestamp* e endereço IP de origem da requisição.	S		
R.SI.29	Não sobrescrever logs de auditoria.	S		
R.SI.30	Suspender explicitamente as sessões quando o usuário solicitar *logoff* ou fechar a janela, tela, aba ou navegador da aplicação.	S		
R.SI.31	Em relação aos requisitos de Erros e Gerenciamento de Exceção, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S		
R.SI.32	Não revelar detalhes internos da solução nas mensagens de erro mostrada aos usuários.	S		
R.SI.33	Encriptar os dados sensíveis de configuração, como *strings* de conexão.	S		
R.SI.34	Não armazenar senhas ou chaves de criptografia no código fonte da solução.	S		
R.PRZ.01	O prazo máximo para a implantação dos processos de gestão de serviços são aqueles relacionados na lista a seguir.	S		
R.PRZ.01.01	Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições: 120 dias.	S		
R.PRZ.01.02	Gerenciamento de Problemas: 60 dias.	S		
R.PRZ.01.03	Gerenciamento de Mudança: 60 dias.	S		
R.PRZ.01.04	Gerenciamento de Catálogo de Serviços: 30 dias.	S		
R.PRZ.01.05	Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço: 120 dias.	S		
R.PRZ.01.06	Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI: 30 dias.	S		
R.PRZ.01.07	Gerenciamento de Eventos: 45 dias.	S		
R.PRZ.01.08	Gerenciamento de Liberação e Implantação: 60 dias.	S		
R.PRZ.01.09	Gerenciamento de Nível de Serviço: 60 dias.	S		
R.PRZ.01.10	Gerenciamento de Conhecimento: 60 dias.	S		
R.PRZ.02	A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do seu vencimento, a prorrogação do prazo de implantação de qualquer processo listado no R.PRZ.01. Fica a critério da CONTRATANTE acatar, ou não, o pedido formulado pela CONTRATADA.	S		
R.PRZ.03	A implantação dos processos será baseada em cronograma de atividades acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitados os prazos máximos definidos.	S		
R.PRZ.04	Após a implantação de cada processo, haverá o período de 1 (um) mês de acompanhamento não contabilizado nos prazos do item R.PRZ.01. O acompanhamento visa ao ajuste do processo para seu correto funcionamento mediante as necessidades da CONTRATANTE. O acompanhamento, quando solicitado, deverá ser presencial.	S		
R.PRZ.05	Em caso de atraso no cumprimento de atividades do cronograma de implantação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá somar o respectivo período de atraso ao prazo máximo. Por exemplo: a CONTRATANTE deveria cumprir a atividade "X" em cinco dias, mas a concluiu em quinze dias. Neste exemplo, como houve atraso de dez dias por parte da CONTRATANTE, serão adicionados dez dias ao prazo máximo.	S		
R.PRZ.06	O prazo máximo para instalação padrão da solução, conforme definido no DEF.16, será de 30 dias. Esse prazo não será contabilizado para a implantação dos processos – ou seja, o prazo para a implantação do processo contará somente após a conclusão da instalação padrão da solução. A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do seu vencimento, a prorrogação do prazo de instalação padrão, ficando a critério da CONTRATANTE acatar, ou não, o pedido formulado pela CONTRATADA.	S		
R.PRZ.07	O prazo máximo para a realização de cada treinamento é de 45 dias.	S		
R.PRZ.08	Os prazos em dias, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: dias corridos, incluídos feriados e finais de semana. O início da contagem se dá a partir da ordem de fornecimento, da ordem de serviço ou da notificação/abertura de chamado, conforme especificado pela CONTRATANTE na ocasião da formalização do comando.	S		
R.PRZ.09	Os prazos em horas, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: horas corridas compreendidas entre 8h e 18h dos dias úteis, conforme calendário oficial do Tribunal Superior do Trabalho. O início da contagem segue a definição do R.PRZ.08.	S		

ANEXO V

RESOLUÇÃO Nº 7, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005

Art. 1° É vedada a prática de nepotismo no âmbito de todos os órgãos do Poder Judiciário, sendo nulos os atos assim caracterizados.

Art. 2° Constituem práticas de nepotismo, dentre outras:

I - o exercício de cargo de provimento em comissão ou de função gratificada, no âmbito da jurisdição de cada Tribunal ou Juízo, por cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados;

II - o exercício, em Tribunais ou Juízos diversos, de cargos de provimento em comissão, ou de funções gratificadas, por cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de dois ou mais magistrados, ou de servidores investidos em cargos de direção ou de assessoramento, em circunstâncias que caracterizem ajuste para burlar a regra do inciso anterior mediante reciprocidade nas nomeações ou designações;

III - o exercício de cargo de provimento em comissão ou de função gratificada, no âmbito da jurisdição de cada Tribunal ou Juízo, por cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de qualquer servidor investido em cargo de direção ou de assessoramento;

IV - a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público, de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, bem como de qualquer servidor investido em cargo de direção ou de assessoramento;

V - a contratação, em casos excepcionais de dispensa ou inexigibilidade de licitação, de pessoa jurídica da qual sejam sócios cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos respectivos membros ou juízes vinculados, ou servidor investido em cargo de direção e de assessoramento; (Redação dada pela Resolução nº 229, de 22.06.16)

VI - a contratação, independentemente da modalidade de licitação, de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação. (Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16)

§ 1º Ficam excepcionadas, nas hipóteses dos incisos I, II e III deste artigo, as nomeações ou designações de servidores ocupantes de cargo de provimento efetivo das carreiras judiciárias, admitidos por concurso público, observada a compatibilidade do grau de escolaridade do cargo de origem, a qualificação profissional do servidor e a complexidade inerente ao cargo em comissão a ser exercido, e que o outro servidor também seja titular de cargo de provimento efetivo das carreiras judiciárias, vedada, em qualquer caso a nomeação ou designação para servir subordinado ao magistrado ou servidor determinante da incompatibilidade. (Redação dada pela Resolução nº 181, de 17.10.13)

§ 2° A vedação constante do inciso IV deste artigo não se aplica quando a contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público houver sido precedida de regular processo seletivo, em cumprimento de preceito legal.

§ 3º A vedação constante do inciso VI deste artigo se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização. (Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16)

§ 4º A contratação de empresa pertencente a parente de magistrado ou servidor não abrangido pelas hipóteses expressas de nepotismo poderá ser vedada pelo tribunal, quando, no caso concreto, identificar risco potencial de contaminação do processo licitatório. (Incluído pela Resolução nº 229, de 22.06.16)

Art. 3º É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao respectivo Tribunal contratante, devendo tal condição constar expressamente dos editais de licitação. (Redação dada pela Resolução n° 9, de 06.12.05)

Art. 4° O nomeado ou designado, antes da posse, declarará por escrito não ter relação familiar ou de parentesco que importe prática vedada na forma do artigo 2°.

Art. 5° Os Presidentes dos Tribunais, dentro do prazo de noventa dias, contado da publicação deste ato, promoverão a exoneração dos atuais ocupantes de cargos de provimento em comissão e de funções gratificadas, nas situações previstas no art. 2°, comunicando a este Conselho.

Parágrafo único Os atos de exoneração produzirão efeitos a contar de suas respectivas publicações.

Art. 6° O Conselho Nacional de Justiça, em cento e oitenta dias, com base nas informações colhidas pela Comissão de Estatística, analisará a relação entre cargos de provimento efetivo e cargos de provimento em comissão, em todos os Tribunais, visando à elaboração de políticas que privilegiem mecanismos de acesso ao serviço público baseados em processos objetivos de aferição de mérito.

Art. 7° Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Relação familiar		
I - Cônjuge ou companheiro.		
II - Relação de parentesco até o 3º grau, inclusive.		
II.1 - Parentesco natural e civil.		
Linha reta	Ascendente	a) pais - 1º grau b) avós - 2º grau c) bisavós - 3º grau
	Descendente	a) filhos - 1º grau b) netos - 2º grau c) bisnetos - 3º grau
Linha colateral		a) irmãos - 2º grau b) tios e sobrinhos – 3º grau
II.2 - Parentesco por afinidade		
Linha reta	Ascendente	a) sogros (pais do cônjuge ou companheiro) - 1º grau b) padrasto ou madrasta - 1º grau c) padrasto ou madrasta do cônjuge ou companheiro - 1º grau d) avós do cônjuge ou companheiro - 2º grau e) bisavós do cônjuge ou companheiro - 3º grau
	Descendente	a) genro ou nora (cônjuge ou companheiro dos filhos) - 1º grau b) enteados (filhos do cônjuge ou companheiro) - 1º grau c) filhos dos enteados (netos do cônjuge ou companheiro) - 2º grau d) netos dos enteados (bisnetos do cônjuge ou companheiro) - 3º grau
Linha colateral		a) cunhados - 2º grau b) tios e sobrinhos do cônjuge ou companheiro - 3º grau

ANEXO VI

DECLARAÇÃO

Identificação da Empresa:

Razão Social:
CNPJ:
Endereço:
Telefone:

Declaro, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º 094/2018, não haver no quadro societário da empresa identificada acima cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades do Tribunal Superior do Trabalho situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

A presente Declaração abrange um período de seis meses anteriores a esta data.

Local e data

_____

Representante da empresa

ANEXO VII

DECLARAÇÃO

Identificação da Empresa:

Razão Social:
CNPJ:
Endereço:
Telefone:

Na condição de sócio(s) da empresa identificada acima, para fins de contratação decorrente do Pregão Eletrônico n.º 094/2018, declaro(amos) não incorrer na vedação do inciso VI do art. 2º da Resolução CNJ 7/2005, acrescentado pela Resolução CNJ 229/2016.

A presente Declaração abrange um período de seis meses anteriores a esta data.

Local e data

_____

Sócio 1

_____

Sócio 2

_____

Sócio 3

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS PE – 094/2018

No dia __ de _____ de 2018, no Tribunal Superior do Trabalho, registra-se o preço da empresa abaixo identificada para aquisição e implantação de solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme descrito no quadro abaixo, resultante do Pregão Eletrônico n.º 094/2018. As especificações técnicas constantes do processo administrativo TST 503.322/2018-5, bem assim os termos da proposta, integram esta Ata de Registro de Preços, independentemente de transcrição.

Este registro de preços tem a vigência de um ano, até __ de _____de 2019.

Item	Especificação	Unidade	Quantidade registrada	Pedido mínimo por compra	Preço unitário registrado
1	Aquisição de licenças perpétuas nomeadas	Licença	40		
2	Aquisição de licenças perpétuas concorrentes	Licença	70		
3	Serviço de instalação padrão da solução e de seus componentes	Serviço	1		
4	Serviço de suporte e atualização de licenças nomeadas	Serviço por licença/ano	40		
5	Serviço de suporte e atualização de licenças concorrentes	Serviço por licença/ano	70		
6	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições	Serviço	1		
7	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças	Serviço	1		
8	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação	Serviço	1		
9	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	Serviço	1		
10	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços	Serviço	1		
11	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Eventos	Serviço	1		
12	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviço	Serviço	1		
13	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	Serviço	1		
14	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Problemas	Serviço	1		
15	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Conhecimento	Serviço	1		
16	Treinamento para administradores da solução e de seus componentes	Turma	3		

Item	Especificação	Unidade	Quantidade registrada	Pedido mínimo por compra	Preço unitário registrado
17	Treinamento para desenvolvedores da solução e de seus componentes	Turma	3		
18	Operação assistida da solução	Serviço	1		

Empresa vencedora: ...
CNPJ:
Endereço:
CEP:
Telefone: (..)
Fax: (..)
E-mail:

Dirley Sérgio de Melo
Secretário de Administração
Tribunal Superior do Trabalho

Nome
Cargo
Empresa

Marcos França Soares
Coordenador de Licitações e Contratos
Tribunal Superior do Trabalho

Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Superior do Trabalho

CONTRATO PE-094/2018 – AQUISIÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. (Processo TST N.º 503.322/2018-5).

O **TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 00.509.968/0001-48, sediado no Setor de Administração Federal Sul, quadra 8, conjunto A, Brasília, DF, CEP 70070-600, telefone geral (61) 3043-4300, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo ....., ..., e a empresa **XXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º ....., com sede na ....., Brasília, DF, CEP ....., telefone (xx) ....., e-mail ....., doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada pelo ....., ..., considerando o julgamento do Pregão Eletrônico n.º 094/2018, publicado no Diário Oficial da União do dia xx de xxxxxxx de xxxx, e a respectiva homologação, que consta no Processo Administrativo TST n.º 503.322/2018-5, celebram o presente contrato, observando-se as normas constantes na Lei Complementar n.º 123/2006, nas Leis n.º 8.666/93, 10.520/2002, 8.078/90 e 9.784/99 e nos Decretos n.º 7.892/2013, 5.450/2005 e 8.538/2015, e ainda, mediante as cláusulas a seguir enumeradas.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste contrato é a aquisição e implantação de solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (do inglês *Information Technology Service Management - ITSM*) que esteja em conformidade com as melhores práticas em gestão de serviços de TI e com o modelo ITIL (do inglês *Information Technology Infrastructure Library*) v3 ou superior, conforme especificado na tabela abaixo, nos termos e condições constantes neste contrato, seus anexos e no edital.

Item	Especificação	Unidade	Quantidade	Valor unitário R$	Valor total R$
1	Aquisição de licenças perpétuas nomeadas	Licença	40		
2	Aquisição de licenças perpétuas concorrentes	Licença	70		
3	Serviço de instalação padrão da solução e de seus componentes	Serviço	1		
4	Serviço de suporte e atualização de licenças nomeadas	Serviço por licença/ano	40		
5	Serviço de suporte e atualização de	Serviço por	70		

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

	licenças concorrentes	licença/ano			
6	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições	Serviço	1		
7	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças	Serviço	1		
8	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação	Serviço	1		
9	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço	Serviço	1		
10	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços	Serviço	1		
11	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Eventos	Serviço	1		
12	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviço	Serviço			
13	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	Serviço	1		
14	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Problemas	Serviço	1		
15	Serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Conhecimento	Serviço	1		
16	Treinamento para administradores da solução e de seus componentes	Turma	3		
17	Treinamento para desenvolvedores da solução e de seus componentes	Turma	3		
18	Operação assistida da solução	Serviço	1		

Subcláusula primeira. As especificações técnicas do objeto constam no Anexo I deste contrato.

Subcláusula segunda. Do regime de contratação: o objeto do presente instrumento será executado por empreitada por preço global, em conformidade com o disposto na Lei n.º 8.666/1993.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato é de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura, e poderá ser prorrogado para os serviços de suporte e atualização (itens 4 e 5) mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inc. II, da Lei n.º 8.666/93.

Subcláusula primeira. A pelo menos cento e vinte dias do término da vigência deste instrumento, o Contratante expedirá comunicado à Contratada para que esta manifeste, dentro de três dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do contrato.

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Subcláusula segunda. Se positiva a resposta, o Contratante providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

Subcláusula terceira. A resposta da Contratada terá caráter irretratável, portanto ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular a sua decisão.

Subcláusula quarta. Eventual desistência da Contratada após a assinatura do termo aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido merecerá do Contratante a devida aplicação de penalidade, nos termos do *caput* da cláusula treze deste contrato.

Subcláusula quinta. Para fins de prorrogação a Contratada deverá comprovar todas as condições de habilitação exigidas na licitação, bem como atualizar a declaração apresentada no momento da assinatura do contrato, a qual deverá ser novamente firmada por todos os sócios que compõem o quadro societário da empresa, a fim de resguardar este órgão quanto à prática de nepotismo vedada pela Resolução nº 7, de 18/10/2005, com as alterações introduzidas pela Resolução 229, de 22/06/2016.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO VALOR

O valor total deste contrato é de R$ ..... (.....).

Subcláusula única. Já estão incluídas no preço total todas as despesas de impostos, taxas, fretes e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste contrato.

CLÁUSULA QUARTA - DO REAJUSTE

Os preços ofertados serão fixos e irreajustáveis, exceto para os serviços de suporte e atualização (itens 4 e 5), que poderão ser reajustados, respeitada a periodicidade mínima de um ano a contar da data da proposta ou do orçamento a que ela se refere ou da data do último reajuste, limitada à variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ou de outro índice que passe a substituí-lo, com base na seguinte fórmula:

$R = \frac{I - Io}{Io} * P$, onde:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês de reajuste;

Io = índice relativo ao mês de apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

Io = índice relativo ao mês do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Subcláusula primeira. Sob nenhuma hipótese ou alegação será concedido reajuste retroativo à data em que a Contratada legalmente faria jus se ela não fizer o respectivo pedido de reajuste dentro da vigência do contrato.

Subcláusula segunda. Na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis ou impeditivos da execução do ajustado, poderá ser admitida a revisão do valor pactuado, objetivando manter o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato.

Subcláusula terceira. O valor e a data do reajuste serão informados mediante apostila.

CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas oriundas deste contrato correrão à conta dos recursos orçamentários consignados ao Contratante, programa de trabalho ....., elemento de despesa ....., nota de empenho ....., emitida em ...../...../.....

CLÁUSULA SEXTA – DOS PRAZOS

A Contratada deverá cumprir os prazos para conclusão dos serviços constantes da especificação técnica presente no anexo I, mais precisamente no conjunto de requisitos de código R.PRZ.

Subcláusula primeira. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

Subcláusula segunda. Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado para o seguinte endereço: Seção de Gestão de Contratos, Tribunal Superior do Trabalho, SAFS, quadra 08, conjunto A, Bloco A, sala T-18, Brasília-DF, CEP 70.070-943, fones: (061) 3043-4096, e-mail: sgcon@tst.jus.br.

Subcláusula terceira. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficará a critério do Contratante.

Subcláusula quarta. Em casos excepcionais, autorizados pelo Contratante, o documento comprobatório do alegado poderá acompanhar a entrega das licenças.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

A execução do objeto deste contrato será fiscalizada por um servidor, ou comissão de servidores, designados pela Administração, doravante denominado Fiscalização, com autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral durante a execução contratual.

Subcláusula primeira. São atribuições da Fiscalização, entre outras:

MINUTA

I. acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem assim indicar as ocorrências verificadas;
II. solicitar à Contratada e a seus prepostos ou obter da Administração todas as providências tempestivas necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos cópia dos documentos que comprovem essas solicitações;
III. notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do objeto para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
IV. manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços de forma analítica;
V. propor a aplicação de penalidades à Contratada e encaminhar à Coordenadoria de Material e Logística - CMLOG os documentos necessários à instrução de procedimentos para possível aplicação de sanções administrativas.

Subcláusula segunda. A ação da Fiscalização não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais.

CLÁUSULA OITAVA - DO RECEBIMENTO E DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

O objeto do presente contrato será recebido das seguintes formas:

I. **provisória**, mediante termo circunstanciado, imediatamente após a entrega das licenças ou conclusão dos serviços, para efeito de posterior verificação de sua conformidade;
II. **definitiva**, mediante termo circunstanciado, em até dez dias úteis após o recebimento provisório e a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

Os serviços de suporte e atualização (itens 4 e 5) serão recebido das seguintes formas:

I. **provisória**, mediante termo circunstanciado, imediatamente após a entrega da nota fiscal referente aos serviços prestados no mês anterior, para efeito de posterior verificação de sua conformidade;
II. **definitiva**, mediante termo circunstanciado, em até dez dias úteis após o recebimento provisório e a verificação da perfeita execução das obrigações contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

Subcláusula primeira. As licenças entregues ou os serviços prestados em desconformidade com o especificado no instrumento convocatório ou o indicado na proposta serão rejeitados parcial ou totalmente, conforme o caso, e a Contratada será notificada e obrigada a substituí-las ou refazê-los a suas expensas, no prazo contratual estabelecido, sob pena de incorrer em atraso quanto ao prazo de execução.

MINUTA

Subcláusula segunda. A notificação referida na subcláusula anterior suspende os prazos de recebimento e de pagamento até que a irregularidade seja sanada.

Subcláusula terceira. Independentemente da aceitação, a Contratada garantirá a qualidade de cada licença fornecida e instalada e estará obrigada a repor aquela que apresentar defeito no prazo estabelecido pelo Contratante.

Subcláusula quarta. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados, nem a ético-profissional pela perfeita execução contratual, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

CLÁUSULA NONA - DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após o recebimento definitivo, mediante apresentação da nota fiscal devidamente atestada pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

I. os pagamentos referentes aos serviços de suporte e atualização (itens 4 e 5) serão efetuados mensalmente, em moeda corrente nacional, em até dez dias úteis após o recebimento definitivo de cada mês, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pela Fiscalização, sendo efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação aplicável.

Subcláusula primeira. As notas fiscais e os documentos exigidos no edital e neste contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues, exclusivamente, na Coordenadoria de Material e Logística, situada no SAFS, quadra 8, conjunto A, bloco A, térreo, sala T18, CEP 70070-600, Brasília-DF, (61) 3043-4080.

Subcláusula segunda. A Nota Fiscal deverá corresponder ao objeto entregue e respectivos valores consignados na nota de empenho, e a Fiscalização, no caso de divergência, especialmente quando houver adimplemento parcial, deverá notificar a Contratada a substituí-la em até três dias úteis, com suspensão do prazo de pagamento.

Subcláusula terceira. A Contratada deverá prestar todos os serviços solicitados por meio da ordem de serviço, não havendo pagamento em caso de entrega parcial até que ocorra o adimplemento total da obrigação.

Subcláusula quarta. A retenção dos tributos não será efetuada caso a Contratada apresente, no ato de assinatura deste contrato, declaração de que é regularmente inscrita no Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - Simples Nacional, conforme exigido no inciso XI do art. 4º e modelo constante no anexo IV da Instrução Normativa RFB n.º 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

Subcláusula quinta. O Contratante pagará à Contratada a atualização monetária sobre o valor devido entre a data do adimplemento das obrigações contratuais e a do efetivo pagamento, excluídos os períodos de carência para recebimento definitivo e liquidação das despesas, previstos neste contrato, e utilizará o índice publicado pela Fundação Getúlio Vargas que represente o

MINUTA

menor valor acumulado no período, desde que a Contratada não tenha sido responsável, no todo ou em parte, pelo atraso no pagamento.

CLÁUSULA DEZ - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Na execução deste contrato, a Contratada se obriga a envidar todo o empenho necessário ao fiel e adequado cumprimento dos encargos que lhe são confiados e, ainda, a:

I. entregar as licenças e executar os serviços na forma e em prazo não superior ao máximo estipulado neste contrato;

II. reparar, corrigir, remover e substituir, a suas expensas, as partes do objeto deste contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços;

III. comunicar ao Contratante, por escrito, qualquer anormalidade referente à execução dos serviços, bem como atender prontamente às suas observações e exigências e prestar os esclarecimentos solicitados;

IV. cumprir na entrega do objeto e execução dos serviços o macro cronograma abaixo:

Atividade	Condição mínima	Atividade
Fase 1		
01	Não se aplica.	Aquisição do mínimo viável de licenças necessárias e suficientes para instalação, configuração da solução e implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições.
02	Realizada em conjunto com a atividade 01	Contratação do serviço de suporte e atualização das licenças adquiridas na atividade 01.
03	Realizada em conjunto com a atividade 01	Contratação do serviço de instalação padrão da solução e de seus componentes.
04	Realizada em conjunto com a atividade 01	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições.
05	Recebimento provisório da atividade 04	Aquisição das licenças complementares necessárias para utilização da solução que não solicitadas na atividade 01.
06	Realizada em conjunto com a atividade 05	Contratação do serviço de suporte e atualização das licenças adquiridas na atividade 05.
07	Recebimento definitivo da atividade 04.	Contratação do serviço de operação assistida.
Fase 2		
08	Recebimento definitivo da atividade 04.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças.
09	Recebimento	Contratação do serviço de implantação do Processo de

MINUTA

	definitivo da atividade 04.	Gerenciamento de Liberação e Implantação.
10	Recebimento definitivo da atividade 04.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.
11	Recebimento definitivo das atividades 08, 09 e 10.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
12	Recebimento definitivo das atividades 08, 09 e 10.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.
13	Recebimento definitivo das atividades 11 e 12.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Eventos.
14	Recebimento definitivo das atividades 11 e 12.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Problemas.
15	Recebimento definitivo das atividades 11 e 12.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Conhecimento.
16	Recebimento definitivo das atividades 13, 14 e 15.	Contratação do serviço de implantação do Processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviço.
17	Não se aplica.	Contratação do treinamento para administradores da solução e de seus componentes
18	Não se aplica.	Contratação do treinamento para desenvolvedores da solução e de seus componentes.

V. cumprir todos os requisitos descritos neste contrato, responsabilizando-se pelas despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional para o Contratante;

VI. guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de toda e qualquer documentação gerada, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do Contratante, sendo vedada, à Contratada, sua cessão, locação ou venda a terceiros;

a. a Contratada deverá assinar o Termo de Confidencialidade, conforme modelo constante do Anexo II deste contrato.

VII. utilizar padrões definidos em conjunto com o Tribunal (nomenclaturas, metodologias, etc.);

VIII. respeitar o sistema de segurança do Contratante e fornecer todas as informações solicitadas por ele, relativas ao cumprimento do objeto;

MINUTA

IX. fornecer, por ocasião da entrega do objeto, a documentação de suporte técnico e manutenção em garantia, contendo as informações necessárias para abertura dos chamados por telefone e por correio eletrônico (códigos de acesso, números de telefone, endereços de correio eletrônico, códigos de identificação do cliente, etc.);

X. manter o Contratante informado quanto a eventuais mudanças de endereço, telefone e e-mail;

XI. manter, durante todo o período de execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

XII. responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, os quais não têm nenhum vínculo empregatício com o TST;

XIII. responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar diretamente ao TST ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

Subcláusula primeira. A Contratada não será responsável:

I. por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou de força maior;

II. por quaisquer obrigações, responsabilidades, trabalhos ou serviços não previstos neste contrato ou no edital.

Subcláusula segunda. O Contratante não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

CLÁUSULA ONZE - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O Contratante, durante a vigência deste contrato, compromete-se a:

I. proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso dos funcionários da Contratada às dependências do TST, relacionadas à execução do objeto deste contrato;

II. promover os pagamentos nas condições e prazo estipulados; e

III. fornecer atestados de capacidade técnica, desde que atendidas as obrigações contratuais. Os requerimentos deverão ser protocolizados ou enviados por correspondência para o Protocolo Geral do TST, localizado no SAFS, quadra 08, conjunto A, bloco A, térreo, Brasília-DF, CEP 70.070-943.

MINUTA

CLÁUSULA DOZE - DA GARANTIA DO CONTRATO

Para segurança do Contratante quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a Contratada deverá optar, no montante de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, por uma das seguintes modalidades de garantia:

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

II. seguro-garantia;

III. fiança bancária.

Subcláusula primeira. A Contratada deverá providenciar a garantia contratual impreterivelmente em 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura deste contrato, prorrogáveis por igual período a critério do Contratante desde que solicitado dentro do prazo inicial, sob pena de ser-lhe imputada multa, conforme subcláusula terceira da cláusula treze.

Subcláusula segunda. É de inteira responsabilidade da Contratada a renovação da garantia prestada, quando couber, estando sua liberação condicionada ao término das obrigações contratuais.

CLÁUSULA TREZE - DAS PENALIDADES SOBRE A CONTRATADA

Fundamentado no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005, ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantido o direito à ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas no edital, neste contrato e das demais cominações legais, aquele que:

I. deixar de entregar documentação exigida neste contrato;

II. apresentar documentação falsa;

III. ensejar o retardamento da execução do objeto;

IV. não mantiver a proposta;

V. falhar ou fraudar na execução contratual;

VI. comportar-se de modo inidôneo;

VII. fizer declaração falsa;

VIII. cometer fraude fiscal.

Subcláusula primeira. O atraso injustificado na execução contratual implicará multa correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor do objeto em atraso, até o limite de 30% (trinta por cento) do respectivo valor total.

Subcláusula segunda. Na hipótese mencionada na subcláusula anterior, o atraso injustificado por período superior a 60 (sessenta) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com a sanção prevista no *caput* desta cláusula, como também a inexecução total do contrato.

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Subcláusula terceira. No caso de atraso no cumprimento do prazo de apresentação da garantia contratual, assinalado na subcláusula primeira da cláusula doze deste contrato, será aplicada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia sobre o valor adjudicado, até o limite de 15% (quinze por cento).

Subcláusula quarta. Caso a conclusão do atendimento técnico de suporte ultrapasse o prazo descrito neste contrato, será aplicada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do objeto faturado na nota fiscal entregue ao Contratante, por hora de atraso, para cada objeto em que houver atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor do contrato.

Subcláusula quinta. Poderão ser aplicadas subsidiariamente as sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade previstas nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/93.

Subcláusula sexta. A penalidade de multa prevista nas subcláusulas primeira, terceira e quarta poderá ser substituída pela penalidade de advertência, tendo em vista as circunstâncias da execução contratual, garantida a prévia defesa, na forma da lei.

Subcláusula sétima. A não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação poderá resultar na rescisão deste contrato, além das penalidades já previstas em lei, caso a Contratada não regularize a situação no prazo de 30 dias.

Subcláusula oitava. As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos devidos pelo Contratante, da garantia contratual ou cobradas diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

Subcláusula nona. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e a sua aplicação será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a Contratada, na forma da lei.

CLÁUSULA QUATORZE - DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA

A Contratada declara, no ato de celebração deste contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA QUINZE - DA PUBLICAÇÃO

A publicação resumida deste contrato na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo Contratante, nos termos do parágrafo único do artigo 61 da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DEZESSEIS - DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

Compete a ambas as partes, de comum acordo, salvo nas situações tratadas neste instrumento, na Lei n.º 8.666/93 e em outras disposições legais pertinentes, realizar, via termo aditivo, as alterações contratuais que julgarem convenientes.

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

CLÁUSULA DEZESSETE - DA RESCISÃO

Constituem motivos incondicionais para rescisão do contrato as situações previstas nos artigos 77 e 78, na forma do artigo 79, inclusive com as consequências do artigo 80, da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DEZOITO - DA UTILIZAÇÃO DO NOME DO CONTRATANTE

A Contratada não poderá, salvo em curriculum vitae, utilizar o nome do Contratante ou sua qualidade de Contratada em quaisquer atividades de divulgação profissional como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão deste contrato.

Subcláusula única. A Contratada não poderá, também, pronunciar-se em nome do Contratante à imprensa em geral sobre quaisquer assuntos relativos às atividades deste, bem como a sua atividade profissional, sob pena de imediata rescisão contratual e sem prejuízo das demais cominações cabíveis.

CLÁUSULA DEZENOVE - DOS CASOS FORTUITOS, DE FORÇA MAIOR OU OMISSOS

Tal como prescrito na lei, o Contratante e a Contratada não serão responsabilizados por fatos comprovadamente decorrentes de casos fortuitos ou de força maior, ocorrências eventuais cuja solução se buscará mediante acordo entre as partes.

CLÁUSULA VINTE - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

A Administração do Contratante analisará, julgará e decidirá, em cada caso, as questões alusivas a incidentes que se fundamentem em motivos de caso fortuito ou de força maior.

Subcláusula primeira. Para os casos previstos no *caput* desta cláusula, o Contratante poderá atribuir a uma comissão, por este designada, a responsabilidade de apurar os atos e fatos comissivos ou omissivos que se fundamentem naqueles motivos.

Subcláusula segunda. Os agentes públicos responderão, na forma da lei, por prejuízos que, em decorrência de ação ou omissão dolosa ou culposa, causarem à Administração no exercício de atividades específicas do cumprimento deste contrato, inclusive nas análises ou autorizações excepcionais constantes nestas disposições finais.

Subcláusula terceira. As exceções aqui referenciadas serão sempre tratadas com máxima cautela, zelo profissional, senso de responsabilidade e ponderação, para que ato de mera e excepcional concessão do Contratante, cujo objetivo final é o de atender tão-somente ao interesse público, não seja interpretado como regra contratual.

Subcláusula quarta. Para assegurar rápida solução às questões geradas em face da perfeita execução deste contrato, a Contratada fica desde já compelida a avisar, por escrito e de imediato, qualquer alteração em seu endereço ou telefone.

Subcláusula quinta. No curso do contrato, é admitida a fusão, cisão ou incorporação da empresa, bem assim sua alteração social, modificação da finalidade ou da estrutura, desde que não

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

prejudique a execução do contrato, cabendo à Administração decidir pelo prosseguimento ou rescisão do contrato.

Subcláusula sexta. Quaisquer tolerâncias entre as partes não importarão em novação de qualquer uma das cláusulas ou condições estatuídas neste contrato, as quais permanecerão íntegras.

Subcláusula sétima. Em consonância com a Resolução 229, de 22 de junho de 2016, do Conselho Nacional da Justiça, é vedada a contratação de empresas que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

I. A vedação constante nesta subcláusula se estende às contratações cujo procedimento licitatório tenha sido deflagrado quando os magistrados e servidores geradores de incompatibilidade estavam no exercício dos respectivos cargos e funções, assim como às licitações iniciadas até 6 (seis) meses após a desincompatibilização.

CLÁUSULA VINTE E UM - DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de Brasília, DF, como competente para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem ajustadas e acordadas, as partes assinam este termo em duas vias de igual teor e forma para um só efeito legal.

Brasília, de de 201 .

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
TESTEMUNHA **Nome:** **CPF:**	**TESTEMUNHA** **Nome:** **CPF:**

MINUTA

ANEXO I

Especificação técnica do objeto

Os requisitos de contratação, presentes na tabela adiante, foram organizados conforme os prefixos a seguir especificados:

- DEF: definições iniciais para compreensão do conjunto de requisitos;
- R.BAS: requisitos básicos que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.RT: requisitos técnicos relativos a hardware e software que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.USAB: requisitos de usabilidade que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;
- R.CAT: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- R.INCREQ: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições;
- R.PROB: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Problemas;
- R.CM: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Mudanças;
- R.NS: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;
- R.LI: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- R.GCAS: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- R.GC: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI;
- R.GEV: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Eventos;
- R.KB: requisitos que devem ser atendidos referentes à implantação do processo de Gerenciamento de Conhecimento;
- R.TREIN: requisitos que devem ser atendidos referentes à prestação de serviço de treinamentos ou de implantação de processo, conforme especificação do item;
- R.LSA: requisitos legais, sociais e ambientais;
- R.MANUT: requisitos referentes à manutenção e ao suporte da solução;
- R.SI: requisitos referentes à aspectos de segurança da informação que devem ser atendidos independentemente de quais processos estão implantados;

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

- R.PRZ: requisitos referentes a prazos dos serviços a serem prestados pela Contratada.

ID	Descrição	Classificação
DEF.01	Solução ITSM ou de GSTI: ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (IT Service Management) e respectivos serviços de configuração, implantação, treinamento, integração e capacitação.	N/A
DEF.02	Usuário Final: também conhecido como usuário finalista. São os colaboradores que utilizam os itens de configuração - ICs de TI e são atendidos por TI. Estes usuários devem ter acesso irrestrito e não contabilizado na solução, ou seja, não utilizam licença para acesso à solução. Esses usuários não realizam atendimentos através da solução de ITSM. É previsto que possam realizar aprovações previstas nos *workflows* dos processos implementados na solução.	N/A
DEF.03	Licença Nomeada: licença restrita a um usuário com acesso garantido ao sistema independentemente de quantos usuários estiverem acessando a solução.	N/A
DEF.04	Licença Concorrente: licença que pode ser utilizada por qualquer usuário cadastrado no sistema.	N/A
DEF.05	Usuários da Solução/Sistema: cadastro não limitável de usuários que podem vir a acessar a solução e a atuar como resolvedores ou realizar manutenção nos processos implementados. O usuário do sistema acessa a solução por meio de licença nomeada ou concorrente.	N/A
DEF.06	Serviço de suporte e atualização da solução e de seus componentes: - Suporte à Solução: entende-se como suporte à solução o atendimento de níveis 1, 2 e 3 conforme especificado nos requisitos R.MANUT. - Atualização da solução e de seus componentes: Licenciamento necessário e suficiente para atender os requisitos R.MANUT.	N/A
DEF.07	O serviço de suporte e atualização de licenças deve ser adquirido para seus primeiros 12 meses de utilização, sendo facultativo em eventuais prorrogações.	N/A
DEF.08	O quantitativo de licenças relacionado ao serviço de suporte e atualização deve ser o mesmo do de licenças perpétuas adquiridas.	N/A

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
DEF.09	Os processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação que devem ser implantados são: - Gerenciamento do Catálogo de Serviço; - Gerenciamento de Nível de Serviço; - Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição; - Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; - Gerenciamento de Problemas; - Gerenciamento de Mudanças; - Gerenciamento de Liberação e Implantação; - Gerenciamento de Eventos; - Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI; - Gerenciamento de Conhecimento.	N/A
DEF.10	Sobre os processos de gestão de serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TST informa-se: - Estão formalmente instituídos no TST; - Estão formalmente planejados, desenhados e documentados; - São baseados em ITIL v3 e em melhores práticas; - Possuem respectivos responsáveis de forma descentralizada dentro da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação; - Possuem graus de implantação distintos; - Possuem graus de maturidade distintos.	N/A
DEF.11	Entende-se de integração sistêmica: integração bilateral entre a solução de ITSM e uma solução em uso no TST. Esta integração visa à troca e atualização de informações entre as soluções. A solução não poderá possuir limitação do número máximo de integrações devido a requisitos técnicos ou de licenciamento. São previstas as seguintes integrações sistêmicas, não restritas à: banco de dados Oracle; Landesk LDMS; Atlassian JIRA; OpenScape Contact Center da Unify; TST-Conta Telecom; VMware VSM CMDB; SNMP; Zabbix; Sistemas de Patrimônio e Gestão de Pessoas (soluções desenvolvidas pelo TST).	N/A
DEF.12	Implantação de um processo: análise do processo formalizado pela SETIN, análise do processo padrão da solução contratada, união das melhores práticas de ambos e aplicação de configurações e implementação de alterações na solução para contemplar as necessidades da CONTRATANTE, bem como a realização de integrações sistêmicas necessárias, em aderência ao item DEF.11.	N/A

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ID	Descrição	Classificação
DEF.13	Adequação de um processo: dado o momento de implantação de um processo, trata-se de parametrização e customização da ferramenta com todos os dados necessários e suficientes para que o processo seja executado por quaisquer usuários da solução. O processo resultante da adequação é gerado a partir dos processos já mapeados da CONTRATANTE e do processo nativo da solução.	N/A
DEF.14	Identidade visual: conjunto de cores, imagens, fontes e respectivos tamanhos; leiaute em geral.	N/A
DEF.15	Operação assistida: é o processo no qual, após o atendimento a todos os requisitos, a CONTRATADA acompanha presencialmente a operação da solução e realiza eventuais ajustes necessários para o seu correto uso. A depender da solicitação da CONTRATANTE e do processo assistido, o acompanhamento presencial diário (em dias úteis) ocorrerá por no mínimo 2 horas e por no máximo 8 horas.	N/A
DEF.16	Todas as funcionalidades e requisitos deste termo estão classificados através da técnica de priorização MoSCoW. Esta técnica possui as seguintes classificações: M (must), S (should), C (could) e W (would).	N/A
DEF.17	Os requisitos técnicos classificados, na escala definida no item DEF.14, terão a seguinte criticidade para a homologação da solução: M: Deverá ser comprovado para a equipe de apoio à contratação antes da implantação, na ocasião da homologação da licitação; S: Deverá ser implementado integralmente até o final da implantação da solução ou dos processos objetos da contratação, conforme especificado em seus requisitos;	N/A
DEF.18	Instalação padrão da solução: é aquela que permite o início da implantação e adaptação dos processos. Serão considerados, para fins de aceite desta etapa, os atendimentos aos requisitos R.BAS, R.RT, R.USAB e R.SI que se aplicam ao caso (por exemplo, integração com o Microsoft Active Directory).	N/A
DEF.19	O CONTRATANTE poderá solicitar que os requisitos presentes no termo de referência sejam parametrizados na solução em qualquer momento de implantação dos processos.	N/A
DEF.20	O CONTRATANTE poderá deslocar os requisitos técnicos descritos no termo de referência entre os processos apresentados, com a finalidade de aferir maior fluidez e integração na implantação dos processos frente às características específicas da solução contratada.	N/A

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
DEF.21	A partir do momento da publicação do edital, o Tribunal Superior do Trabalho está à disposição para visita técnica de inspeção com o objetivo único e exclusivo de analisar os processos definidos no âmbito do TST. A inspeção não é obrigatória e fica a critério da licitante manifestar seu interesse.	N/A
DEF.22	Dias úteis são aqueles com expediente laboral normais previstos no calendário anual do TST.	N/A
DEF.23	Aderência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) de forma nativa ou nativa por parametrização e máxima de 15% (quinze por cento) por customização realizada dentro da mesma solução, para todos os requisitos do termo de referência independente de sua classificação	N/A
DEF.24	Caso a licitante não seja o fabricante da solução, deverá apresentar no momento da assinatura do contrato e como condição para assiná-lo, declaração do fabricante que afirme que a licitante está autorizada a comercializar os produtos e serviços da solução ofertada no processo licitatório.	
DEF.25	A LICITANTE deverá comprovar, através de atestado formal, que: 1. realizou a implantação **e/ou** suporte de, no mínimo, metade das licenças constantes do edital; 2. realizou a implantação **e/ou** suporte de, no mínimo, metade dos processos constantes no item DEF.09 do edital. O atestado deve ser emitido por empresa ou órgão da APF que contratou os referidos serviços.	
DEF.26	Requisitos de Qualificação Profissional da equipe da CONTRATADA: • Gerente de Projeto: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Experiência mínima comprovada de 1 (um) ano na função de gerenciamento de projetos de implantação de processos de gerenciamento de serviços de TI utilizando ITIL. Certificação ITIL Foundation ou superior. • Técnicos da Solução: Diploma ou Certificado, devidamente registrado, de Curso de Ensino Superior na área de Informática ou de qualquer Curso de Ensino Superior, acrescido de Curso de Pós-Graduação em Informática, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas/ aula, reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC). Certificação ITIL Foundation ou superior. Certificação na ferramenta objeto da contratação ou atestado do	N/A

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	fabricante que não existe tal certificação. • Especialista em ITIL: Caso o gerente do projeto e os técnicos da solução não possuam certificação ITIL Expert, a equipe deverá ser acrescida de um membro com certificação ITIL expert. Os documentos comprobatórios das qualificações profissionais da equipe da CONTRATADA devem ser entregues em até cinco dias após assinatura do contrato e sempre que houver alteração dos membros da equipe. É responsabilidade da CONTRATADA manter sua equipe com as qualificações definidas.	
DEF.27	Após a conclusão do serviço de instalação, o fabricante da solução deverá homologar o serviço realizado pela CONTRATADA, certificando que tal serviço foi feito de acordo com as melhores práticas recomendadas por ele (fabricante).	N/A
R.BAS.01	A solução não deve possuir limite de cadastro de usuários não finalísticos. O controle de utilização deverá ser feito através de licenciamento.	M
R.BAS.02	Todos os *softwares* e respectivos deverão ser disponibilizados na versão mais recente disponível no mercado.	M
R.BAS.03	A licença de uso deverá ser perpétua, não podendo ter prazo de expiração de uso e limitação de funcionalidades em função do tempo.	M
R.BAS.04	Licenciamento e serviços necessários para a implantação, no mínimo, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção da CONTRATANTE.	M
R.BAS.05	Certificado PinkVerify para, no mínimo, 8 (oito) Processos ITIL (Versão 3 ou superior) das seguintes disciplinas listadas abaixo: • Gerenciamento do Catálogo de Serviço; • Gerenciamento de Nível de Serviço; • Cumprimento de Requisição; • Gerenciamento de Incidente; • Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; • Gerenciamento de Problemas; • Gerenciamento de Mudanças; • Gerenciamento de Liberação e Implantação; • Gerenciamento de Conhecimento; • Gerenciamento da Continuidade.	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.BAS.06	A solução de Gerenciamento de Serviços de TI ofertada deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa, com acesso a todas as disciplinas ITIL V3 ou superior. Se não for nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários, assegurando que nenhuma licença adicional deva ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TI.	M
R.BAS.07	O ambiente de produção da solução deverá funcionar em alta disponibilidade, sendo que a instalação e configuração do ambiente ficará sob responsabilidade da CONTRATADA. O TST atualmente possui dois *datacenters* e a implementação da solução em alta disponibilidade deverá ser executada de modo a estar disponível mesmo que um dos *datacenters* esteja indisponível, de forma transparente aos usuários.	S
R.BAS.08	Possuir arquitetura em 3 (três) camadas, isolando Servidor de Aplicação, Servidor de Banco de Dados e Interface de Cliente, oferecendo maior escalabilidade, segurança e disponibilidade.	M
R.BAS.09	A solução deverá oferecer escalabilidade de hardware e software, com o propósito de atender demanda de crescimento dos objetos, sites, estações, tickets, e acréscimo na operação de módulos de gerenciamento das demais disciplinas ITIL V3 ou superior.	M
R.BAS.10	As interfaces da solução destinada aos usuários finais devem ser desenvolvidas em linguagem para plataforma *web* e possuir compatibilidade com as últimas versões dos navegadores *(browsers)* de mercado, incluindo, no mínimo, o Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox, sem a necessidade de instalação de Adobe Flash, Java ou Microsoft Silverlight.	M
R.BAS.11	As interfaces da solução destinadas única e exclusivamente à manutenção e administração da solução podem ser implementadas de maneira nativa para o sistema operacional Windows 7 ou superior ou compatível com plataforma *web*, conforme especificado no item R.BAS.10.	M
R.BAS.12	Controlar o acesso dos usuários baseado em grupos e perfis da própria solução com autenticação realizada através do Microsoft Active Directory.	S
R.BAS.13	Possuir funcionalidade para que sejam identificados alterações em	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	registros da solução na forma de auditoria, identificando, no mínimo, data da alteração e o responsável;	
R.BAS.14	Permitir a criação de formulários e campos parametrizáveis, bem como associar condições aos campos. Ex: determinado campo é de preenchimento obrigatório ou não, só pode ser preenchido por letras ou números, etc.	M
R.BAS.15	Possuir mecanismos parametrizáveis para desenhar, mapear e automatizar processos de maneira gráfica.	M
R.BAS.16	A solução deve possuir todos os processos ITIL v3 integrados, sendo que a interação com a solução entre os diferentes processos não deve exigir novos *logins*, seja por meio de capacidade de *Single Sign-On*, por autenticação integrada com a rede, ou por outro mecanismo que ofereça acesso à operação de todos os processos.	M
R.BAS.17	A empresa CONTRATADA deverá garantir que, em caso de atualização da solução, sejam mantidos os requisitos da versão anteriormente homologada e a estabilidade da solução.	M
R.BAS.18	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de formulários padronizados, como *templates*.	M
R.BAS.19	A solução deve permitir configurar limites de tamanho de anexos e tempo de sessão.	M
R.BAS.20	A solução deve permitir anexar fotos, imagens, vídeos e outros documentos (pdf, doc, xls) aos chamados (*tickets*).	M
R.BAS.21	A solução deve permitir a integração com serviços de diretório de usuário padrão Microsoft Active Directory - AD e sistemas de recursos humanos (base de dados em Oracle) para recuperação e preenchimento automático de dados do usuário.	S
R.BAS.22	A solução deve permitir importação e exportação de chamados (tickets), no mínimo, utilizando os formatos CSV e TXT	M
R.BAS.23	A solução deve permitir a criação e controle de status dos chamados de maneira que o usuário possa ter visão gráfica da situação de um chamado dentro de todo seu ciclo de atendimento. O gráfico deve ser notadamente simples para que o usuário final entenda e acompanhe o seu ciclo de vida.	M
R.BAS.24	A solução deverá possuir uma versão para aplicativos móveis que opere, no mínimo, em sistemas operacionais Android e IOS, possibilitando a abertura e acompanhamento dos chamados, além de	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	mecanismos de aprovação para atendimento.	
R.BAS.25	A solução deve permitir a inclusão de mensagens privadas, visíveis apenas aos atendentes.	M
R.BAS.26	A solução deverá permitir a construção de painéis (*dashboards*) parametrizáveis com, no mínimo, informações sobre solicitações com tempo de atendimento dentro do SLA, total de solicitação por serviço, total de solicitação com tempo de atendimento ultrapassado e quantidade de solicitação por nível de tratamento.	M
R.BAS.27	A solução deve prover relatórios, apresentando informações e estatísticas dos serviços mais solicitados do catálogo técnico.	M
R.BAS.28	A solução deve prover relatórios que apresente informações e estatísticas dos serviços mais solicitados do catálogo de negócio.	M
R.BAS.29	A solução deve possuir relatório de serviços por categorias mais recorrentes.	M
R.BAS.30	Todas as interfaces e logos deverão ser customizados para adequação da identidade visual da CONTRATANTE.	S
R.BAS.31	E-mails e demais comunicações deverão ser customizados para adequação da identidade visual da CONTRATANTE.	S
R.BAS.32	Disparar avisos e alertas de pendências de atividades de todos os processos mediante quebra de acordo ou prazo.	M
R.BAS.33	Disparar *e-mail* automático para cobranças de chamados em *backlog* da área resolvedora.	M
	Todos os demais itens R.BAS.XX, tal que XX > 33 foram: ou removidos ou tiveram seus requisitos reescritos nos itens 3.3, 3.4 ou 3.5 deste TR ou foram movidos para os itens R.DEF.23 em diante	N/A

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.RT.01	Integração com o Microsoft Active Directory, provendo autenticação e recuperação parcial de dados de usuários.	M
R.RT.02	A gestão de usuários, grupos e lista de distribuição de e-mails deve ser feita totalmente dentro da solução, não sendo necessária solução externa para redirecionamento ou gestão de membros.	M
R.RT.03	Integração com o sistema de gestão de pessoas da CONTRATANTE, provendo recuperação parcial de dados de usuários.	M
R.RT.04	Possibilitar a migração do atendimento de Incidentes e Requisições da solução em produção (BMC FootPrints) para a nova solução.	M
R.RT.05	Implementação de uma segunda instância de execução no *datacenter* secundário do TST.	S
R.RT.06	Suporte à alta disponibilidade.	M
R.RT.07	A ferramenta deverá obrigatoriamente ser acessada através de uma conexão com encriptação SSL, seja por usuários da equipe da CONTRATANTE quanto da CONTRATADA.	S
R.RT.08	A ferramenta deverá se integrar com o sistema de telefonia TST-Conta Telecom e OpenScape Contact Center, Versão 8R2.3.120 da Unify, de maneira que seja possível a leitura de dados do usuário e o preenchimento automático de campos do formulário de registros de chamados no momento em que é recebida a ligação telefônica.	S
R.RT.09	O SGBD padrão e suportado pelo TST é o Oracle versão 11g/12c. Caso a solução necessite de outro SGBD, o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização serão fornecidos pela CONTRATADA.	S
R.RT.10	Os sistemas operacionais suportados pelo TST são o Microsoft Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016 e Oracle Linux 7. Caso a solução necessite de outro sistema operacional, o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização serão fornecidos pela CONTRATADA.	S
R.RT.11	O TST informa que não suporta diretamente servidores de aplicação para soluções adquiridas, cabendo à CONTRATADA o respectivo licenciamento, suporte, manutenção e atualização.	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.RT.12	Deverá ser possível instalar a solução em ambiente virtual, sem que haja qualquer limitação no suporte ou licenciamento. A solução de virtualização utilizada no TST é o VMWare VSphere 6.5. A solução ofertada deverá ser, necessariamente, compatível com a solução de virtualização utilizada no TST.	S
R.RT.13	A solução deve ser instalada integralmente na infraestrutura do TST	M
R.RT.14	A solução deverá ser capaz de operar somente com ativos de infraestrutura do TST, não podendo ser dependente de outros recursos.	M
R.RT.15	A solução deverá permitir criação de customizações de workflows genéricos além dos previamente disponíveis sem necessidade de licenciamento extra.	M
R.RT.16	A solução deverá permitir a integração de seus workflows com sistemas externos através de webservices.	M
R.USAB.01	Manter a formatação e apresentação das informações de determinada tela quando um item for incluído, alterado ou removido.	M
R.USAB.02	Garantir que todas as interfaces da solução operem de forma otimizada para resolução mínima de 1024x768 pixels, que deverão ajustar-se de modo automático para outras resoluções (interface responsiva).	M
R.USAB.03	O sistema de ajuda *on-line* deve ser de fácil acesso e visível em todas as telas.	M
R.USAB.04	Apresentar informações das teclas de atalhos suportadas para, no mínimo, os usuários responsáveis pelo atendimento. A combinação de teclas deve ser de fácil memorização.	M
R.USAB.05	Caso tenha uma sequência de formulários a ser preenchida, mostrar ao usuário a lista de formulários com indicação de qual é o formulário atual. Desta forma, o usuário tem informação sobre quais formulários subsequentes ainda faltaria preencher.	M
R.USAB.06	Disponibilizar um recurso que permita a parametrização ou customização das telas e formulários de acordo com o perfil autorizado.	M
R.USAB.07	Caso o usuário tenha alguma dificuldade no uso do sistema, informações de contato ao suporte devem estar sempre visíveis em todas as telas do usuário.	M
R.USAB.08	Dispor, para todos os relatórios gerados, a opção de visualização do	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	documento antes de sua impressão ou exportação para formatos padronizados.	
R.USAB.09	Não devem constar termos ou campos com nomes redundantes numa mesma página.	S
R.USAB.10	Os textos das interfaces com o usuário final, inclusive ajuda *on-line*, deverão estar de acordo com a língua Português-Brasil.	M
R.USAB.11	Assegurar que as palavras-chave de todos os cabeçalhos, notas e menus signifiquem o que se pretende, não permitindo a existência de mais de uma palavra com o mesmo significado e nem de uma palavra utilizada com mais de um significado. Exemplo: gravar e salvar, excluir e deletar.	S
R.USAB.12	A nomenclatura das funções da solução deverá ser de fácil entendimento e amplamente utilizada. (exemplo: utilizar “salvar” ou “gravar” para as operações de escrita, “excluir” para as operações de retirada de dados, entre outros).	S
R.USAB.13	Permitir, no máximo, 3 cliques para navegar da tela/página de *login* até a página desejada na realização das tarefas mais frequentemente executadas do sistema. Este item não se aplica aos cliques nos campos de formulários para preenchimento, mas sim aos que causam mudança de páginas ou telas. Ao menos 20% de todas as tarefas mais utilizadas do sistema devem atender a este item.	M
R.USAB.14	Apresentar interface com o cursor posicionado no campo mais provável de preenchimento inicial. Se não houver campo na tela/página, focar no botão mais provável de acionamento pelo usuário.	S
R.USAB.15	Garantir que a ordenação de tabulação (sequência ordenada de foco nos objetos da tela/página cada vez que a tecla TAB é pressionada) seja realizada sempre de cima para baixo e da esquerda para direita (padrão de leitura) a partir de um ponto inicial, caso tenha mais de um campo a ser preenchido.	M
R.USAB.16	O número de campos de formulários deve ser o mínimo possível, permitindo o preenchimento automático quando se iniciar a digitação ou preencher com valor "default" (se aplicável). Exemplo: evitar solicitar data de nascimento e idade.	S
R.USAB.17	Na primeira execução, não obrigar o usuário a realizar configurações do sistema como condição para sua utilização. O sistema já deve	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	estar pré-configurado para maioria dos usuários e disponibilizar opção para realizar configuração posterior.	
R.USAB.18	Todas as telas de usuário final devem seguir rigorosamente a identidade visual definida para o sistema, assegurando a padronização do leiaute, ou seja, o mesmo estilo de apresentação em todas as telas.	S
R.USAB.19	Permitir ao usuário retornar à tela anterior, caso seja redirecionado para outra tela/página por motivos de mensagens de erro.	M
R.USAB.20	Exibir o caminho percorrido pelo usuário, permitindo seu retorno direto às telas anteriores (migalhas de pão), ou funcionalidade similar que permita ao usuário ação equivalente, a depender da interface da solução.	S
R.USAB.21	Possibilitar, além da navegação usual com o *mouse*, a navegação entre os campos do formulário utilizando apenas o teclado, inclusive com teclas de atalho.	M
R.USAB.22	Indicar quais campos são de preenchimento obrigatório.	M
R.USAB.23	Usar máscara de edição para os campos que possuem formatação própria, ou permitir validar e aplicar a formatação no conteúdo de um campo ao sair do foco deste campo.	M
R.USAB.24	No caso de preenchimento incorreto, relatar o erro com informações que identifique quais campos estão com valores inválidos e inserir dicas que ajudem a preenchê-lo corretamente (quando aplicável).	M
R.USAB.25	Exigir a confirmação de informações sensíveis por meio de dupla digitação em formulários como, por exemplo, senhas ou endereço de e-mails.	M
R.USAB.26	Assegurar que as mensagens de erro sejam apresentadas na língua portuguesa com informações úteis para sua resolução.	S
R.USAB.27	O uso de pop-ups deve ser utilizado somente quando for estritamente necessário.	M
R.USAB.28	Solicitação de confirmação nas operações destrutivas, seja no salvamento que sobrescreva informação já existente ou na exclusão de informações na base de dados.	M
R.USAB.29	Os ícones devem ser de fácil interpretação, visualização e devem ser intuitivos, ou seja, devem permitir que a maioria dos usuários consiga interpretar com facilidade o que a imagem representa.	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.USAB.30	Possibilitar pesquisas ou buscas com flexibilidade para usuário, independentemente da forma como estão armazenadas na base de dados, permitindo: - argumento parcial; - uso de curingas para permitir, no mínimo, a substituição de parte do texto na pesquisa. Exemplo: *impressora*laser*; - digitação das palavras com e sem acento; - digitação das palavras com e sem caracteres especiais.	M
R.USAB.31	As operações copiar, recortar e colar deverão estar ativas para qualquer campo de formulário. O recurso destas operações não deve ser bloqueado em campos de texto. Caso este recurso deva ser bloqueado por questões de segurança, prevalece a questão de segurança. Exemplo: por questão de segurança, não permitir copiar e colar no campo de senha do usuário.	M
R.USAB.32	Possuir funcionalidade que permita impedir duplo acionamento de operações até a conclusão da ação, o que pode ser realizado por meio da inibição de botões, telas ou controles como ação imediata após uma requisição do usuário.	S
R.USAB.33	Possuir funcionalidade para aumentar e diminuir tamanho da fonte e alterar o contraste das cores.	M
R.USAB.34	O atendente deve ter uma lista dos seguintes itens para cada tipo de Evento (Incidentes, Requisições, Problemas e Mudanças): • Ações tomadas sobre o Evento, explicitando quem tomou a ação e quando; • Eventos (outros incidentes, tarefas, problemas e mudanças) vinculados ao registro atual; • Itens de Configuração associados; • Usuários associados, além do usuário que reporta o Evento; • Recurso para acionamento do Evento (encaminhamento, fechamento e interrupção do cronômetro do SLA); • Análise e diagnóstico (análise gráfica do impacto do IC afetado, incidentes ou mudanças anteriores no IC); • Histórico dos incidentes e solicitações; • *Scripts* e orientações de atendimento baseado no item afetado e categoria do incidente para aumentar a chance de resolução no primeiro chamado;	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	• Informações dos Acordos de Níveis de Serviço - ANS; • Informações de contratos de garantia e manutenção vigentes sobre os itens de configuração afetados; • Pesquisa de Incidentes ou Solicitações de Serviço semelhantes (*Incident Matching*).	
R.USAB.35	A solução deve ser configurada para disponibilizar indicadores gráficos de incidentes, requisições e problemas (KPIs) com critérios definidos pelo administrador.	M
R.USAB.36	A solução deverá possibilitar a realização de uma nova pesquisa a partir da visualização dos filtros selecionados na última pesquisa.	M
R.USAB.37	A solução deverá possibilitar a criação, alteração ou exclusão de um *checklist* para acompanhar os procedimentos que já foram realizados em um chamado (*ticket)*.	S
R.USAB.38	A solução deve permitir a publicação de informações (*news*) para os usuários em seus portais de autosserviço e mecanismos de notificação em massa para avisos de *outages*, paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.	M
R.USAB.39	Criação e gerenciamento de avisos gerais de indisponibilidade.	M
R.USAB.40	Permitir aplicar novos filtros, ou modificar os filtros aplicados, para as filas configuradas com, no mínimo, dados do chamado, localidade, impacto e urgência, e usuário.	M
R.USAB.41	A solução deve permitir o compartilhamento de um mesmo fluxo de atividades em mais de um serviço e/ou processo.	M
R.USAB.42	A solução deve permitir a busca por incidentes semelhantes, baseada em critérios pré-definidos pelo administrador, permitindo que usuários com as devidas permissões de acesso criem suas próprias pesquisas.	M
R.USAB.43	A solução deverá possuir capacidades de busca avançada de incidentes, requisições, problemas, mudanças e demais tipos de chamados (*tickets)*. Tal busca deverá permitir a seleção dos tipos de	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	tickets que deverá retornar.	
R.USAB.44	A solução deverá permitir a customização de todas as suas formas de comunicação em formato HTML, sejam e-mails ou quadros de avisos. Tais customizações devem ser realizadas através de *templates* que possuam váriáveis de ambiente para as customizações.	M
R.USAB.45	A solução deve apresentar uma interface de autoatendimento na qual o usuário final possa abrir incidentes e requisições e acompanhá-los.	M
R.USAB.46	Todas as telas e fontes tipográficas da solução em suas *interfaces web* devem possuir a mesma identidade visual.	M
R.USAB.47	Capacidade de personalização de relatórios.	M
R.USAB.48	Lista de relatórios padrão ITIL, incluídos no *software out-of-the-box*. Entende-se como relatório padrão aquele que apresenta os indicadores e quantitativos de processos implementados na solução por padrão.	M
R.USAB.49	Capacidade de selecionar formatos de envio de relatórios agendados.	S
R.USAB.50	Capacidade de criação de painéis com indicadores personalizados. Deve permitir a criação de painéis com indicadores personalizados (*dashboards*) para alguns usuários, que podem escolher quais consultas (dentre aquelas a que têm acesso) querem ver nestes painéis, em que ordem, com que leiaute, sem impactar a interface de outros usuários.	M
R.USAB.51	Todas as informações de configuração, gestão da ferramenta e CMDB devem estar prontamente disponíveis para que sejam extraídas via relatórios gerenciais. Tais relatórios devem ser passíveis de extração via CSV.	M
R.USAB.52	A CONTRATADA deverá configurar uma espécie de painel ou *dashboard* com, no mínimo, os seguintes indicadores de desempenho: • Quantidade de chamados realizados no período; • Média diária de incidentes; • Desempenho geral – total de incidentes abertos em todos os níveis; • Número de incidentes por dia da semana (diário e semanal); • Total de chamados recebidos em todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível) – último trimestre; • Desempenho de todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível) – Último trimestre	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	(chamados resolvidos, repassados, redirecionados, pendentes, etc); • Percentual de Solução em todos os níveis (1º, 2º e 3 º Nível), por analista, ordem decrescente de percentual; Níveis de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação (em 4 níveis: excelente, satisfatório, regular, ruim), em cada nível (1º, 2º e 3 º Nível); • Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado; • Tempo médio de atendimento; • Tempo médio de resolução; • Percentual de incidentes, solicitações, problemas resolvidos na Central de Serviços sem a necessidade de escalar o chamado. • Percentual de problemas recorrentes; • Percentual de incidentes que geraram problemas. • Média de incidentes por problema; • Percentual de incidentes, problemas e solicitações escalados; • Quantidade de entradas na base de conhecimento por período de tempo; • Tempo médio entre falhas (MTBF) das soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; • Tempo médio para reparo (MTTR) das Soluções adotadas para a função Central de Serviços e monitoração de ativos; • Tempo médio entre falhas (MTBF) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução; • Tempo médio para reparo (MTTR) dos ativos e Serviços monitorados pela Solução; • Distribuição dos TIPOS de atendimento – Os 10 mais chamados; • Relação dos chamados por Unidade Organizacional (departamento ou lotação); • Índice de chamados retornados após o primeiro encerramento do chamado técnico ou por escalonamento indevido; • Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme SLAs); • Tempo médio para escalar um chamado elegível.	
R.CAT.01	Implantação do processo de Gestão de Catálogo de Serviços.	M
R.CAT.02	Adequação do processo de Gestão de Catálogo de Serviços.	S
R.CAT.03	Apresentar um Portal de Serviços para autoatendimento.	M
R.CAT.04	O número de Incidentes no Portal de Serviço deve ficar disponível para a visualização e consulta na console de monitoramento.	M

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ID	Descrição	Classificação
R.CAT.05	A solução deve permitir a atribuição automática de chamados para o grupo responsável, conforme categorização.	M
R.CAT.06	A solução deve permitir a vinculação de chamados relacionados de um mesmo grupo solucionador.	S
R.CAT.07	A solução deve permitir que as ofertas ou solicitações de serviços mais utilizados sejam disponibilizados pelo administrador na interface dos usuários finais para seleção e demanda (exemplo: os 10 serviços mais demandados).	M
R.CAT.08	Permitir a criação de diferentes visões do catálogo de serviços, incluindo, no mínimo, Catálogo de Negócio e Catálogo Técnico, incluindo a possibilidade de criação de serviços não TI, permitindo a revisão do catálogo, seus serviços e seus atributos.	M
R.CAT.09	A solução deverá permitir a criação de serviços de negócio, operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.	M
R.CAT.10	Permitir o relacionamento dos serviços de TI com seus respectivos perfis de usuários, garantindo que apenas usuários com os corretos níveis de privilégios registrem requisições de serviço para o serviço selecionado.	S
R.CAT.11	A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância e criticidade) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.	M
R.CAT.12	A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.	M
R.CAT.13	A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados através do empacotamento de ofertas de serviço (*bundles*).	M
R.CAT.14	A solução deve permitir a categorização de serviços em, no mínimo, 3 níveis hierárquicos. Com base na categorização do registro do incidente ou requisição de serviço, deve possibilitar que sejam realizadas a priorização, a atribuição a um responsável e/ou equipe de solucionadores ou o escalonamento do atendimento.	M
R.CAT.15	Seleção de serviços por desdobramento de categorias, garantindo a	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	abertura de um serviço para subcategoria correta a partir da categoria principal.	
R.CAT.16	A solução deve permitir a nomenclatura e a definição da criticidade/prioridade de serviços com no mínimo quatro níveis.	M
R.CAT.17	A solução deve permitir a atribuição de serviços a grupos solucionadores de forma manual e automática com base na categorização do registro.	M
R.CAT.18	A solução deve permitir o agrupamento de serviços com as suas dependências quando aplicável.	M
R.CAT.19	O Catálogo de Serviços deve permitir trabalhar com o conceito de "Carrinho de Compras", onde vários itens do catálogo podem ser incluídos e então ser solicitados no *checkout*, o que efetivamente criaria a requisição.	S
R.INCREQ.01	Implantação do processo de Gestão de Incidentes e Gestão de Requisições.	M
R.INCREQ.02	Adequação do processo de Gestão de Incidentes e Gestão de Requisições.	S
R.INCREQ.03	Permitir abrir um incidente por meio de *template*.	M
R.INCREQ.04	Permitir ao usuário abrir um incidente.	M
R.INCREQ.05	Vincular o incidente ao Acordo de Nível de Serviço.	M
R.INCREQ.06	Permitir definir urgência e impacto do Incidente.	M
R.INCREQ.07	Permitir estabelecer a prioridade do Incidente.	M
R.INCREQ.08	Permitir vincular Item de Configuração, Problema, Mudança, Liberação e Base de Conhecimentos.	M
R.INCREQ.09	Permitir anexar um documento, relacionar com IC do solicitante automaticamente, vincular um *script* de conhecimento.	M
R.INCREQ.10	Permitir vincular ocorrências, criar sub solicitações e solicitações relacionadas.	M
R.INCREQ.11	Permitir a criação de um fluxo de trabalho.	M
R.INCREQ.12	Permitir vincular um *check list* ou questionário que poderá ser respondido durante a iniciação ou execução do incidente.	S
R.INCREQ.13	Permitir reabrir um incidente por um determinado período.	M
R.INCREQ.14	Permitir a finalização de um Incidente com inclusão direta na Base de Conhecimento, categorizando a causa e a solução.	M
R.INCREQ.15	Permitir informar se a solução foi temporária ou não.	S
R.INCREQ.16	Permitir o cadastro de um Incidente via e-mail.	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.17	Permitir a criação de relatórios de forma dinâmica.	S
R.INCREQ.18	Permitir a criação de relatório de tempo de atendimento por equipe.	M
R.INCREQ.19	Permite a criação de relatório por tipo de solicitação e por situação.	M
R.INCREQ.20	A solução deve permitir ao usuário ter acesso à consulta do serviço e acompanhamento do andamento de sua solicitação, bem como atualizar ou encerrar a solicitação.	M
R.INCREQ.21	Possuir mecanismos de priorização para qualquer solicitação ou incidente.	M
R.INCREQ.22	Possuir mecanismos de notificação para controle de andamento dos chamados por e-mail, conforme notificações definidas pelo administrador, e permitir a integração com plataforma ou ferramenta de envio de notificação para dispositivos móveis.	M
R.INCREQ.23	A solução deve prover mecanismos de pesquisa de satisfação e relatórios de apresentação dos índices alcançados.	M
R.INCREQ.24	A solução deverá prover interface de atendimento para 1º nível de forma que o atendente apenas informe o nome do usuário ou cliente e tenha disponível as seguintes informações: • informações de contato do usuário/cliente; • ICs associados ao usuário/cliente; • histórico dos incidentes que afetaram o usuário.	M
R.INCREQ.25	A solução deve permitir aos atendentes: a pesquisa de itens na base de conhecimento em tempo real com base nos dados do chamado; a sugestão de artigo de conhecimento a partir de procedimento de atendimento aos chamados que copie de forma automática dados de procedimentos realizados no chamado para o artigo proposto para a base de conhecimento; inclusão de itens na base através de incidentes e problemas que figuram como soluções candidatas.	M
R.INCREQ.26	A solução deve permitir a classificação dos chamados em incidente, requisição, problema, mudança ou solicitação de suporte, inclusive de forma automática, quando proveniente do autosserviço ao usuário final.	M
R.INCREQ.27	A solução deverá possibilitar a pesquisa de um chamado especifico com auxílio de filtros, tais como: localidade, seção ou departamento, nº do chamado, solicitante, grupo de serviço responsável, serviço, data inicial, data final, item de configuração, descrição, dentre outros.	M
R.INCREQ.28	A solução deve possuir, no mínimo, filtros de *tickets* por: item, data,	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	descrição, solicitante e atendente.	
R.INCREQ.29	A solução deve possuir mecanismo para envio automático de notificação via e-mail com atualização de estado e informações do atendimento.	M
R.INCREQ.30	A solução deve permitir o envio automático de e-mail ao usuário com informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.	M
R.INCREQ.31	A solução deve possuir fila com todos os registros (problemas, incidentes, mudanças, tarefas, requisições) pendentes.	M
R.INCREQ.32	A solução deve possibilitar o encaminhamento de chamado.	M
R.INCREQ.33	A solução deve permitir integração com solução de acesso remoto à máquina do usuário.	S
R.INCREQ.34	A solução deve permitir que o analista notifique "não conformidades" no chamado, em qualquer fase de seu clico de vida, por falha na operação do atendimento (permissão, categorização, prazo e etc.) - não conformidades no sentido de informações do chamado.	S
R.INCREQ.35	A solução deve permitir encaminhar o chamado a outro grupo solucionador ou para um analista específico dentro de outro grupo solucionador.	M
R.INCREQ.36	A solução deverá ser configurada para disponibilizar todos os dados de incidentes, requisições, problemas, mudanças e configuração em uma única interface sem a necessidade de realizar novos *logins*.	M
R.INCREQ.37	A solução deverá possibilitar o pedido de informações ao usuário demandante.	M
R.INCREQ.38	A solução deverá possibilitar o *upload* de arquivos para serem anexados junto ao chamado.	M
R.INCREQ.39	A solução deverá possibilitar a avaliação de requisições que foram cumpridas através de pesquisa de satisfação.	M
R.INCREQ.40	A solução deverá possibilitar inserir, editar ou excluir uma não conformidade a uma demanda selecionada, em todo o ciclo de vida da solicitação.	S
R.INCREQ.41	A solução deverá permitir resolver um Incidente, Problema ou Requisição de Serviços através da seleção de um documento existente na base conhecimento, para associação do tipo "chamado resolvido pelo artigo de conhecimento".	M
R.INCREQ.42	Configurar o painel de solicitações por ordem de prioridade de	M

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ID	Descrição	Classificação
	atendimento, facultando ao atendente com a devida permissão, alterar essa ordem.	
R.INCREQ.43	Permitir priorização de chamados com base, no mínimo, no impacto e urgência de atendimento.	M
R.INCREQ.44	Configurar filas de chamados em atendimento por categoria do catálogo de serviços.	S
R.INCREQ.45	Configurar filas de chamados em atendimento por usuário, com pesquisa dinâmica.	M
R.INCREQ.46	Agrupamento de chamados em atendimento por nível de serviço (a expirar/expirado).	M
R.INCREQ.47	Criação de um painel, constando, no mínimo, as seguintes informações: •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por solicitante; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por equipe; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por atendente; •Quantidade de Incidentes abertos, agrupados por responsável; •Prazo para expirar o SLA de atendimento; •Incidentes atrasados.	M
R.INCREQ.48	Atribuir o incidente a um departamento de serviço ou técnico de 1º nível de acordo com o tipo de incidente e encaminhar notificação ao usuário ou cliente que solicitou o serviço de forma automática, sem intervenção do atendente.	M
R.INCREQ.49	Caso o Incidente fique aberto por um tempo que será determinado pelo administrador da solução, configurar a ferramenta para emitir alertas ou notificações na própria ferramenta e por e-mail.	M
R.INCREQ.50	A solução deve permitir exibir procedimentos cadastrados na base de conhecimento referentes ao incidente que está sendo aberto, com base nas informações selecionadas pelo usuário no formulário do incidente.	M
R.INCREQ.51	A solução deve permitir a pesquisa e visualização de incidentes anteriores.	M
R.INCREQ.52	Possuir avisos de alerta sobre indisponibilidade de algum serviço	M
R.INCREQ.53	A solução deve possuir mecanismos de publicação e envios automatizados de avisos gerais de indisponibilidade.	M
R.INCREQ.54	A solução deve ter a capacidade de visualizar *tickets* semelhantes, históricos ou atuais, baseado em critérios pré-definidos pelo	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	administrador, assim como permitir que o próprio analista crie suas pesquisas por similaridade com critérios selecionados, sem necessidade de conhecimento de linguagem de programação.	
R.INCREQ.55	A solução deve possibilitar registro e classificação automática de incidentes.	S
R.INCREQ.56	A solução deve permitir registrar alterações manuais da urgência e do impacto, e refletir automaticamente na prioridade do incidente.	S
R.INCREQ.57	A solução deve permitir a configuração da permissão ou não da modificação manual pelo analista dos parâmetros de urgência e impacto do incidente que reflita na mudança de prioridade, registrando quem alterou o quê, quando, valor anterior e novo valor.	S
R.INCREQ.58	A solução deve possibilitar a implementação da atribuição automática de prioridade, de acordo com a correlação da urgência e impacto no registro de incidentes.	M
R.INCREQ.59	A solução deve permitir a vinculação automática de Incidente a um Grupo Solucionador responsável pelo serviço afetado.	M
R.INCREQ.60	A solução deve proporcionar a informação de ICs associados ao usuário/cliente.	S
R.INCREQ.61	A solução deve permitir a exibição de histórico de incidentes por usuários.	M
R.INCREQ.62	A solução deve permitir que, a partir do fluxo definido para o chamado, possam ser abertas tarefas para outros grupos solucionadores.	M
R.INCREQ.63	A solução deve possuir mecanismos para criação e gerenciamento de ações de mudança de estado dos chamados, como por exemplo "novo", "aguardando informação" e "aguardando fornecedor".	M
R.INCREQ.64	A solução deve possibilitar a vinculação entre um incidente a artigo da base de conhecimento.	S
R.INCREQ.65	Na abertura do incidente pelo analista de 1º nível, devem aparecer, de forma editável, os dados do solicitante, de forma que o mesmo consiga atualizar informações preenchidas automaticamente, tais como IC, telefone, local de atendimento e email no registro do chamado.	S
R.INCREQ.66	Permitir que usuários finais com as devidas permissões de acesso abram um incidente em nome de terceiros, ajustando automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.INCREQ.67	Visualizar o status do chamado em forma de andamento.	M
R.INCREQ.68	Possibilitar a criação automática de uma *issue* (registro) na solução Atlassian JIRA, por meio de chamada a *webservice* ou API específca do JIRA e disponível em sua documentação aberta.	S
R.INCREQ.69	Permitir atualizar informações do ticket (adicionar, excluir e alterar) a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.INCREQ.70	Permitir mudança de estado do ticket a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.INCREQ.71	Permitir o redirecionamento do ticket a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.INCREQ.72	A solução deve permitir a recategorização do chamado.	M
R.INCREQ.73	A solução deve permitir gerar os seguintes relatórios: • de requisições de serviços, de incidentes, de problemas separadamente; • de solicitações encaminhadas às outras unidades; • de solicitações encaminhadas à caixa de demandas de Fábrica de Software; • de solicitações com extensão de prazo; • por tipo de incidentes em um período; • de incidentes por registro de IC; • por número de incidentes atendidos no Service Desk; • por número de incidentes atendidos nos níveis de atendimento; • de número de incidentes por unidade; • de requisições de serviços em um período; • de requisições de serviços por unidade; • de número de requisições de serviços atendidas no Service Desk; • de número de requisições de serviços atendidas nos níveis de atendimento; • de solicitações encaminhadas à garantia em um período; • de tempo médio de atendimento.	M
R.PROB.01	Implantação do processo de Gestão de Problemas.	M
R.PROB.02	Adequação do processo de Gestão de Problemas.	S
R.PROB.03	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições da ITIL V3, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.	M
R.PROB.04	Permitir a definição de prioridade em função do impacto e da	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	criticidade do problema	
R.PROB.05	Permitir a associação com os incidentes, mudanças, liberações e ICs relacionados.	M
R.PROB.06	Permitir o fechamento automático de incidentes em aberto e relacionados ao problema quando houver o seu fechamento.	M
R.PROB.07	Permitir a identificação/registro de incidentes como "problemas potenciais".	S
R.PROB.08	Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes pro-ativos, por e-mail, em relação ao andamento dos chamados de problema.	M
R.PROB.09	Ser capaz de alterar a classificação da severidade ou do impacto de um problema de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.	S
R.PROB.10	Possibilitar a identificação dos incidentes que são candidatos a problemas de forma agrupada no momento do registro de um problema, com possibilidade de exibição dos incidentes semelhantes sem a necessidade de criação de qualquer relatório.	M
R.PROB.11	No fechamento de um problema deve ser permitido ajustar a categorização, caso esse problema tenha sido categorizado inicialmente de uma forma incorreta ou identificado como não adequado com a resolução do problema.	M
R.PROB.12	Possibilitar o roteamento e atribuição automática dos registros de problemas e erros conhecidos.	S
R.PROB.13	Possibilitar o monitoramento e acompanhamento dos problemas.	M
R.PROB.14	Possibilitar o escalonamento de problemas de acordo com os limiares pré-definidos.	M
R.PROB.15	Fornecer acesso aos dados históricos dos problemas e erros conhecidos para uso do suporte, durante a investigação do problema.	M
R.PROB.16	Possibilitar a entrada de texto livre para registrar as descrições dos problemas e atividades de resolução	M
R.PROB.17	Possibilitar o acesso controlado e seguro às informações de mudança, como por exemplo, agendamentos e históricos das mudanças.	M
R.PROB.18	Possibilitar o acesso controlado e seguro às informações dos Níveis de Serviço.	M
R.PROB.19	Permitir a associação de incidentes, problemas e mudanças a serviços e SLAs, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLAs.	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.PROB.20	Possibilitar acesso controlado e seguro ao CMDB para navegar, modificar e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas.	S
R.PROB.21	A solução deverá suportar registro, classificação e identificação de problema e possuir processos de controle de problemas e de erros.	S
R.PROB.22	A solução deverá fornecer a capacidade de categorizar problemas.	S
R.PROB.23	Deve ser permitido aplicar a um problema o estado de erro conhecido, conforme processo de gerenciamento de problema fornecido pela CONTRATANTE.	S
R.PROB.24	Cada problema poderá ser tratado e acompanhado de várias tarefas que serão encaminhadas para vários grupos de resolução.	S
R.PROB.25	A solução deve possibilitar rastrear o tempo de tratamento total e parciais de cada grupo envolvido, levando-se em consideração o tempo total de cada grupo. O tempo total deverá ser o somatório de todos os encaminhamentos àquela equipe.	M
R.PROB.26	A solução deve possibilitar a definição de ANS, ANO e CA para problemas que permita a notificação de fornecedores quanto ao não cumprimento ou percentual de tempo já decorrido do tempo definido.	S
R.PROB.27	Permite criar um problema a partir de um incidente.	S
R.PROB.28	Permite associar diversos incidentes a um problema.	S
R.PROB.29	Permite estabelecer grupos para resolução do problema.	S
R.PROB.30	Permite criar e soluções de contorno e associá-las aos incidentes.	S
R.PROB.31	Permite integração com Base de Conhecimento.	S
R.PROB.32	Permite a criação de relatórios.	S
R.CM.01	Implantação do processo de Gestão de Mudanças.	M
R.CM.02	Adequação do processo de Gestão de Mudanças.	S
R.CM.03	Permitir o registro e classificação das mudanças.	M
R.CM.04	Permitir a associação de uma mudança a um ou mais serviços ou IC's.	M
R.CM.05	Suportar diferentes processos de mudança para diferentes tipos de mudanças, contemplando, no mínimo, emergencial, padrão e normal.	M
R.CM.06	Possuir controle de acesso a determinados procedimentos. Por exemplo, permitir apenas à equipe autorizada submeter as Requisições de Mudanças - RDM.	M
R.CM.07	Aceitar a entrada de texto livre, assim como utilizar códigos para classificação das RDMs (categoria e prioridade).	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.CM.08	Possibilitar o monitoramento e acompanhamento do ciclo de vida de uma requisição de mudança durante os diferentes estágios de autorização, implementação e revisão, em conformidade com o ITIL V3.	M
R.CM.09	Possibilitar seleção de mudanças para travamento de pauta para aprovação do CAB (Change Advisor Board ou Comitê de Mudanças).	M
R.CM.10	Possuir mecanismos de roteamento das RDMs para os grupos de autorização apropriados. Exemplos: CAB; Gestor da Mudança; Executivo de TI; Secretário de TI; Comite Gestor de TI; etc.	M
R.CM.11	Possibilitar a revisão das mudanças implementadas e processo de aprovação.	M
R.CM.12	Permitir limitar o número de revisores ou aprovadores baseado em regras de negócio.	S
R.CM.13	Possibilitar a rejeição, reavaliação ou retrocesso (*rollback*) de uma mudança, notificando usuários envolvidos.	M
R.CM.14	Possibilitar inserir a informação da avaliação do impacto dentro do registro de mudança para suportar o processo de autorização.	M
R.CM.15	Avaliação de impacto deverá ser feita a partir de uma seleção de um IC e a solução deverá demonstrar de maneira gráfica todas as dependências a partir do IC. Dependências que o IC possua a partir de outros ICs como também que demais ICs possuem dependência do IC em pauta.	M
R.CM.16	Possibilitar a configuração das janelas de mudanças (programação de períodos de mudanças).	M
R.CM.17	A solução deve identificar mudanças agendadas em períodos de congelamento (período que não são permitidas mudanças) ou fora de janelas de manutenção.	S
R.CM.18	Possibilitar a descrição dos efeitos causados se a mudança não for implementada.	S
R.CM.19	Permitir que o requisitante identifique a razão da mudança entre uma lista previamente definida.	S
R.CM.20	Possibilitar a notificação e escalonamento caso um acordo de nível de serviço esteja sendo violado.	M
R.CM.21	Possibilitar o agendamento de revisões para as mudanças implementadas após um período definido. As revisões serão validadas pelo supervisor da mudança. Os agendamentos também podem ser	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	planejados através de lembretes relativos aos prazos relativos à mudança.	
R.CM.22	Permitir fechar chamados, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada é implementada com sucesso.	S
R.CM.23	Facilitar a comunicação da mudança e agendamentos ao Service Desk e grupos de analistas. Exemplo: e-mail ou quadro de avisos.	M
R.CM.24	Manter uma associação lógica entre erros conhecidos e mudanças.	S
R.CM.25	Possibilitar a definição de várias tarefas para uma mudança, atribuindo responsáveis e os respectivos prazos.	M
R.CM.26	Integração entre a solução de mudanças e o CMDB, permitindo a atualização do item de configuração no CMDB.	M
R.CM.27	Obter automaticamente do CMDB a lista de todos os ICs afetados pela mudança	M
R.CM.28	Fornecer uma interface gráfica para mostrar os relacionamentos entre os itens de configuração afetados	M
R.CM.29	Possibilitar acesso ao detalhamento do item de configuração para auxiliar na avaliação da autorização da mudança para estimar quantos usuários poderão ser impactados pela mudança.	S
R.CM.30	Permitir a avaliação de impacto de uma mudança através de interface gráfica e por relatório.	M
R.CM.31	Relacionar uma requisição de mudança a uma demanda tipificada como "Projeto"; "Correção"; "Melhoria"; etc.	S
R.CM.32	A solução deverá permitir o cadastro ilimitado de categorias ou tipos de mudanças.	S
R.CM.33	A solução deverá prover um número ilimitado de quebra de fases e tarefas no registro de mudanças. As fases e tarefas devem ser controladas (concorrentes ou sequencialmente ou através de regras lógicas).	S
R.CM.34	A solução deverá permitir aprovações *on-line* sem a necessidade de licenciamento para usuários finais que atuam somente como aprovadores em fluxos de *workflow* e não prestam atendimento.	M
R.CM.35	Permitir o cadastro de mudanças pré-aprovadas.	S
R.CM.36	Dependendo de critérios de aprovação pré-definidos, a solução deverá aprovar automaticamente a mudança e iniciar a próxima ação.	S
R.CM.37	A solução deverá produzir uma visão de planejamento de mudança	M
R.CM.38	A solução deverá permitir aos usuários anexar documentos nas	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	requisições de mudanças.	
R.CM.39	Armazenar e fornecer *templates* de planejamento das mudanças.	S
R.CM.40	A solução deve atribuir um identificador único para cada mudança criada e as eventuais tarefas existentes devem estar relacionadas à mudança.	S
R.CM.41	A solução deve permitir a atualização de mudanças em lote.	S
R.CM.42	A solução deve possibilitar a análise de risco da mudança considerando o histórico de mudança, tempo de duração e número de itens de configuração envolvidos.	M
R.CM.43	Permitir que um participante do CAB possa delegar a sua aprovação para outro usuário.	S
R.CM.44	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.	S
R.CM.45	Possuir integração nativa com o módulo de gerenciamento de nível de serviço para a identificação de melhores datas para a execução.	S
R.CM.46	A solução deve possuir aplicativos ou interfaces para dispositivos móveis que permitam a aprovação remota de mudanças.	S
R.CM.47	Possibilitar a criação automática de uma *issue* no JIRA por meio de chamada a *webservice* ou API específca.	S
R.CM.48	Permitir atualizar informações do *ticket* (adicionar, excluir e alterar) a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.CM.49	Permitir mudança de estado do *ticket* a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.CM.50	Permitir o redirecionamento do *ticket* a partir do recebimento de informações do JIRA.	S
R.CM.51	Relatório de tarefas de mudanças iniciadas ou terminadas fora da janela.	S
R.NS.01	Implantação do processo de Gestão de Nível de Serviços.	M
R.NS.02	Adequação do processo de Gestão de Nível de Serviços.	S
R.NS.03	Permite criar um acordo de nível de serviço.	M
R.NS.04	Permite associar um ANS ao incidente/requisição.	M
R.NS.05	Permite gerar relatórios de gerenciamento do ANS.	M
R.NS.06	A solução deve possuir mecanismo para envio automático de notificação via e-mail com atualização de estado e informações do atendimento.	M
R.NS.07	A solução deve permitir o envio automático de e-mail ao usuário com	M

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ID	Descrição	Classificação
	informações sobre o prazo de atendimento baseado em categorias e regras de prioridade.	
R.NS.08	A solução deve permitir a avaliação do atendimento pelo usuário solicitante.	S
R.NS.09	A solução deve permitir a parametrização para fechamento automático do chamado quando não avaliado pelo usuário final em determinado prazo, este prazo deve ser configurável.	M
R.NS.10	A solução deve permitir a reabertura de chamado em caso de recusa da solução pelo usuário solicitante.	M
R.NS.11	A solução deve possuir um atributo nos cadastros dos usuários, itens ou serviços, que possa ser utilizado para determinar uma prioridade de atendimento diferenciada, de forma automatizada de acordo com SLA, OLA ou UC.	M
R.NS.12	A solução deverá possuir mecanismos que gerencie a interação do usuário com a demanda, gerando alertas com prazos para responder o andamento e avaliação das solicitações. Esses prazos devem ser gerenciados pela ferramenta para que o administrador possa tomar alguma ação, como, por exemplo, a demora na recusa de uma solicitação ou extensão de prazo.	M
R.NS.13	A solução deverá possibilitar suspender o tempo de atendimento de uma demanda selecionada.	S
R.NS.14	A solução deve permitir definir *thresholds* (limites) para escalonar os incidentes automaticamente.	S
R.NS.15	A solução deve criar mecanismos para criação, monitoração e medição de acordos de nível de serviço (ANS), acordos de nível operacional (ANO), contratos de apoio (CA) e registrar seus detalhes.	M
R.NS.16	Permitir o controle do prazo de garantias contratuais, sendo necessário possuir mecanismos de comunicação com o fornecedor via e-mail.	M
R.NS.17	A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalonamento para todos os escopos de contrato.	M
R.NS.18	A solução deve registrar múltiplos níveis de escalonamento, tempos de resposta e resolução por acordo.	M
R.NS.19	A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail.	
R.NS.20	A solução deve indicar por cores o nível de serviço, frente aos prazos ou níveis de escalação definidos nos acordos.	S
R.NS.21	A solução deve permitir definir os tempos individualmente para cada acordo.	M
R.NS.22	A solução deve permitir a configuração do seu calendário com o do TST para definição dos acordos, tanto nos dias úteis e não úteis.	S
R.NS.23	A solução deve permitir associar acordos em diferentes níveis organizacionais e de infraestrutura, não apenas para serviços (por exemplo, acordos para ICs, acordos para departamentos, acordos para serviços, acordos para cargos, etc.).	S
R.NS.24	A solução deve ser capaz de selecionar dinamicamente o acordo mais apropriado para cada situação, baseado em critérios do evento ou outro que seja mais adequado.	S
R.NS.25	A solução deve garantir o monitoramento dos prazos firmados nos acordos (ANS, ANO e CA), gerando algum tipo de alerta, em caso de descumprimento.	M
R.NS.26	A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, por meio de regras de negócio, alertas, escalações e notificações.	M
R.NS.27	A solução deve garantir que eventos sejam registrados e a contagem de seus prazos iniciados por meio da integração com ferramentas de monitoramento e gerenciamento de eventos, quando da notificação por estas ferramentas.	S
R.NS.28	Gerenciar o agendamento e controle das revisões e repactuações dos acordos.	S
R.NS.29	A solução deve realizar a integração com ferramentas de monitoramento para automatizar o monitoramento dos limites de *performance* e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.	S
R.NS.30	A solução deve permitir a definição de critérios de tempo com múltiplos níveis (exemplo: 70%, 95% e 100%), acionando mecanismos automáticos de notificação de acordo com o nível atingido.	M
R.NS.31	A solução deve permitir medições de chamados reabertos.	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.NS.32	A solução deve permitir a definição de *dashboards* personalizados sobre Gestão de Nível de Serviço.	M
R.NS.33	A solução deve possuir um repositório único com todos os registros de SLA, consolidando os Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional, Acordos com Fornecedores e Disponibilidade de Itens de Configuração.	S
R.NS.34	A solução deve indicar quando o objetivo de serviço não foi cumprido ou está próximo do não cumprimento.	M
R.NS.35	A solução deve notificar por email quando o objetivo de serviço está próximo do não cumprimento.	M
R.NS.36	A solução deve permitir a criação e aplicação de indicadores baseados em perfil de usuário e criticidade de serviço.	S
R.NS.37	A solução deve permitir a criação e gerenciamento de acordos de nível operacional diferentes para equipes de atendimento. Exemplo: equipes de atendimento trabalhando em horários diferentes.	S
R.NS.38	A solução deverá prover um mecanismo para que qualquer alteração na configuração dos acordos de nível de serviço seja objeto de solicitação a ser submetida a um processo de aprovação.	M
R.LI.01	Implantação do processo de Gestão de Liberação e Implantação.	M
R.LI.02	Adequação do processo de Gestão de Liberação e Implantação.	S
R.LI.04	Possibilidade de definir o plano de liberação e implantação com as partes interessadas.	M
R.LI.05	Vincular os itens de configuração afetados pela liberação e implantação.	M
R.LI.06	Registrar e gerenciar os desvios, questões e riscos relacionados a serviços novos ou modificados, bem como as ações corretivas necessárias.	S
R.LI.07	Vincular pacotes de liberação a uma mudança.	M
R.LI.08	Permitir a geração e associação do *ticket* para execução da implantação, após a aprovação da mudança/liberação de maneira automática.	M
R.LI.09	Permitir a atualização automática dos registros de configuração, após a conclusão bem sucedida da implantação.	S
R.LI.10	Permitir integração com ferramenta de distribuição de *software* para que todos os pacotes de liberação e implantação possam ser rastreados, instalados, testados, verificados e/ou desinstalados ou	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	armazenados, caso necessário.	
R.LI.11	Gerenciar a mudança durante as atividades de liberação e implantação.	M
R.LI.12	Permitir a integração com ferramentas de distribuição de *software* para fazer a gestão de entregas de aplicativos complexas e com interdependências, de mudanças de infraestrutura e de implantações simultâneas de múltiplos aplicativos.	S
R.LI.13	Possuir integração com as ferramentas de *build* automatizadas. Por exemplo, Jenkins, Nexus, dentre outras, conforme evolução do parque tecnológico do TST.	S
R.GCAS.01	Implantação do processo de Gestão de Configuração e Ativos.	M
R.GCAS.02	Adequação do processo de Gestão de Configuração e Ativos.	S
R.GCAS.03	Garantir uma identificação única para o Item de Configuração.	M
R.GCAS.04	Suportar federação de dados. Permitir definir quais tipos de dados serão federados e como poderão ser acessados pelas aplicações ou processos de TI.	M
R.GCAS.05	Prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.	M
R.GCAS.06	Manter o histórico dos dados relacionados a cada IC durante toda permanência no CMDB para que mudanças nos seus registros sejam rastreadas, gerando análises históricas e tendências futuras sobre as transações que permita incluir e alterar.	M
R.GCAS.07	A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica de Relacionamentos entre os recursos, exibindo tanto a relação de composição (IC pai e seus IC's filhos) quantos outros tipos (dependência, conexão etc). A solução deverá disponibilizar uma visão gráfica dos serviços, que compreende o relacionamento entre os IC's que o compõe.	M
R.GCAS.08	Dado um IC, possibilitar a identificação de todos os relacionamentos e eventos vinculados, como incidentes, problemas, mudanças, liberações, acordo de nível de serviço, contratos de garantia, licenças disponíveis e hardware (árvore horizontal e vertical).	M
R.GCAS.09	Manter todos os detalhes dos itens de configuração e seus respectivos atributos em uma base de dados centralizada, bem como	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	seus registros históricos.	
R.GCAS.10	Possibilitar integração com o Microsoft Active Directory.	S
R.GCAS.11	Possuir mecanismos para controlar o acesso ao CMDB de acordo com o perfil.	M
R.GCAS.12	Permitir que seja feito *baseline* sempre que necessário para assegurar cópia da estrutura e todos os seus detalhes em caso de restauração devido a falhas ou mudanças.	S
R.GCAS.13	Fornecer console administrativa que permita modificar o modelo de dados do CMDB.	M
R.GCAS.14	Permitir a criação de atributos para cada tipo de IC.	M
R.GCAS.15	Permitir a exportação dos dados contidos no CMDB para manipulação externa, permitindo no mínimo, nos seguintes formatos: CSV, Microsoft Excel e XML.	M
R.GCAS.16	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's.	M
R.GCAS.17	Possuir integração nativa com todos os processos da solução.	M
R.GCAS.18	Os itens de configuração deverão ser agrupados e classificados (exemplo de categoria: *hardware*; de sub-categoria: impressora; tipo: laser).	M
R.GCAS.19	A solução deverá permitir a visão dos IC's tanto na perspectiva do serviço quanto na perspectiva de impacto, inclusive de forma gráfica.	S
R.GCAS.20	A solução deverá permitir atualização de múltiplos IC's a partir da mudança de um serviço ou outro IC relacionado.	M
R.GCAS.21	A solução deverá permitir construir relacionamentos entre IC's, inclusive com visualização gráfica gerada automaticamente a partir de interpretação desses relacionamentos.	M
R.GCAS.22	Permitir a identificação dos dispositivos de infraestrutura tecnológica que disponibilizam um serviço ou aplicação.	M
R.GCAS.23	A solução deverá apresentar de forma gráfica a relação entre os IC's de forma a facilitar a identificação direta de serviço a partir de um dado Item de Configuração qualquer.	M
R.GCAS.24	A solução deverá permitir a visualização das mudanças em andamento relacionadas ao serviço e seus respectivos Itens de Configuração, bem como o histórico das já mudanças finalizadas.	M
R.GCAS.25	A solução deve permitir o relacionamento dos usuários que suportam os Itens de Configuração. Estes usuários podem ser fornecidos de	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	forma indireta a partir de relacionamentos em bases de dados externas.	
R.GCAS.26	Realizar o cadastramento de períodos de bloqueio, estabelecendo os IC's que poderão ou não sofrer mudanças dentro de um determinado período.	S
R.GCAS.27	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do ativo (planejamento de aquisição, aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).	M
R.GCAS.28	Possuir uma funcionalidade em que seja permitido ao usuário do sistema expandir a visualização dos relacionamentos do CMDB no momento da análise do impacto na interface gráfica.	M
R.GCAS.29	Permitir associação de IC's a um ou mais contratos já previamente cadastrados.	M
R.GCAS.30	Permitir o rastreamento/mapeamento dos IC's que impactam um determinado Serviço.	M
R.GCAS.31	Permitir o rastreamento/mapeamento dos serviços que são impactados por um determinado IC.	M
R.GCAS.32	Notificar automaticamente os responsáveis quando houver mudanças nos IC's.	M
R.GCAS.33	Permitir o agendamento de abertura de *tickets* para IC's com manutenção periódica programada.	S
R.GCAS.34	Realizar a integração com ferramenta de descoberta e inventário de forma a permitir o rastreamento, coleta, auditoria e registro automático de itens de configuração presentes na infraestrutura.	S
R.GCAS.35	Possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento e os atributos entre os IC's quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados. Entende-se como automaticamente, neste contexto, a propagação dos efeitos da atualização de um IC em outros ICs dos quais o alterado faça parte ou possua interdependência dentro do contexto do CMDB.	S
R.GCAS.36	Suportar o registro e atualização automáticos dos itens de configuração presentes na infraestrutura tecnológica com manutenção do histórico das informações.	S
R.GCAS.37	Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos.	M
R.GCAS.38	Facilitar o registro de mudanças históricas para o registro de IC para fins de auditoria. Por exemplo, data de instalação, os registros de	M

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	alterações e locais anteriores. Existe uma limitação no tamanho? Existe capacidade de arquivamento?	
R.GCAS.39	Facilitar o restabelecimento automático de pai e filho quando IC são adicionados, eliminados ou atualizados.	S
R.GCAS.40	Prover relacionamento entre os IC's e usuários, usuários finalistas ou contatos não cadastrados como usuários da solução.	M
R.GCAS.41	Relatórios: • análise de impacto dos IC's alterados; • relatórios detalhados que possibilitem revisões e auditorias dos IC's, bem como validação da existência física/lógica dos IC's (inventário); • *dashboard* que demonstre a integração entre os relacionamentos de serviços e IC's.	M
R.GC.01	Implantação do processo de Gestão de Continuidade de Serviços.	M
R.GC.02	Adequação do processo de Gestão de Continuidade de Serviços.	S
R.GC.03	Alerta na atualização nos componentes de um serviço: quanto houver alteração de ativos em um grupo pré-determinado de serviços/IC, uma mensagem será enviada a grupo com a descrição do DE/PARA da alteração.	M
R.GC.04	Consulta IC's de um serviço/sistema: ao consultar um serviço determinado, deverão ser listados os seus IC's e dependências com outros serviços/componentes/IC's.	S
R.GC.05	Mapa de serviços no CMDB: exportar (podendo ser em tela ou arquivo) um mapa de serviços para possibilitar a inclusão das dependências em formato gráfico do mapa (dependências) de um serviço nos planos/relatórios de continuidade.	M
R.GC.06	Alertas de eventos de indisponibilidade/desastre: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre os eventos de indisponibilidade/desastre com a finalidade de monitoramento.	S
R.GC.07	Alertas sobre SLA de serviço crítico próximo de ser extrapolado: emitir alerta para o escritório de continuidade sobre as falhas em serviços críticos que estejam próximas de extrapolar os SLA's.	S
R.GEV.01	Implantação do processo de Gestão de Eventos.	M
R.GEV.02	Adequação do processo de Gestão de Eventos.	S
R.GEV.03	Integração com a ferramenta de monitoramento do TST - no momento da elaboração do termo de referência, utiliza-se o Zabbix.	M
R.GEV.04	Possibilitar a abertura de chamado/*ticket* de forma automatizada	M

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ID	Descrição	Classificação
	(script), com origem na ferramenta Zabbix, ou manualmente pelos operadores.	
R.GEV.05	Possibilitar a troca de informações entre a solução e Zabbix, permitindo atualizar o status do *ticket* a partir do Zabbix, bem como solucioná-lo e adicionar informações.	M
R.GEV.06	Apresentar informação de SLA em função da classificação/categorização do chamado e associação com os respectivos serviços.	M
R.GEV.07	Notificação dos envolvidos.	M
R.GEV.08	Permitir notificações por e-mail nas interações do evento.	M
R.GEV.09	Permitir criar regras de chamados para notificações para grupo/usuários.	M
R.GEV.10	Classificação de *tickets*.	S
R.GEV.11	Permitir que os *tickets* sejam classificados em função da criticidade dos eventos que o originaram, com possibilidade de reclassificar manualmente quando necessário.	S
R.GEV.12	Ao reclassificar um *ticket*, a ferramenta deverá ser capaz de "atualizar" o novo SLA em função da nova classificação.	S
R.GEV.13	Gerar Incidente, Problema ou Requisição de Mudança.	S
R.GEV.14	Permitir que seja gerado um *ticket* de "Incidente", "Problema" ou "Requisição" em função da tratativa prévia, mantendo a rastreabilidade durante todo o ciclo de vida do ticket.	M
R.GEV.15	Possibilitar a abertura de *tickets* "automaticamente" através de gatilhos pré configurados.	M
R.GEV.16	A solução deverá possibilitar o recebimento de alerta e registro de incidentes, por, no mínimo, ferramentas de monitoramento (Zabbix e Cisco) e por e-mail parametrizável.	S
R.KB.01	Implantação do processo de Gestão de Conhecimento.	M
R.KB.02	Adequação do processo de Gestão de Conhecimento para geração, manutenção e atualização controladas do processo de conhecimento dentro da organização.	S
R.KB.03	Permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.	M
R.KB.04	Permitir referenciar documentos externos.	M
R.KB.05	Permitir a importação e/ou integração com outras bases de conhecimento externas.	M

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ID	Descrição	Classificação
R.KB.06	Permitir o controle de acesso por perfil aos artigos de conhecimento.	M
R.KB.07	Permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras.	M
R.KB.08	Pesquisar procedimentos para resolução de requisições e incidentes, baseados em critérios definidos.	M
R.KB.09	A Central de Serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento para resolução rápida de eventos.	M
R.KB.10	A solução de base de conhecimento deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (por exemplo: somente leitura, escrita, criação e exclusão).	S
R.KB.11	A solução de base de conhecimento deve permitir controlar o ciclo de vida do conhecimento entre envio, validação, aceitação, atualização e desativação (aposentadoria do artigo).	S
R.KB.12	A solução de base de conhecimento deve controlar o processo de aprovação de um documento antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.	S
R.KB.13	Permitir o versionamento de documentos da base de conhecimento.	M
R.KB.14	A solução de base de conhecimento deve criar um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura.	S
R.KB.15	A solução de base de conhecimento deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc., como artigos de conhecimento.	S
R.KB.16	Permitir que artigos de conhecimento sejam rapidamente criados a partir de registros de Incidente, Problema e Mudança.	S
R.KB.17	A solução de base de conhecimento deve permitir a criação e a manutenção de associações (*links*) entre artigos de conhecimento relevantes.	S
R.KB.18	A solução deve disponibilizar, após publicação aprovada pelo Gerente de Conhecimento, os documentos da base de conhecimento no Portal do Service Desk, permitindo o acesso rápido dos analistas aos artigos de conhecimento.	S
R.KB.19	A solução deve permitir pesquisar a base de conhecimento com critérios preenchidos no chamado/*ticket*.	M
R.KB.20	A solução de base de conhecimento deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor, data de criação e problema, este com informações provenientes do chamado/*ticket* que originou o artigo.	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.KB.21	Registrar automaticamente a informação de autor / criador do artigo de conhecimento.	S
R.KB.22	A solução deve listar os artigos de conhecimento por ordem de similaridade de assunto, de forma que o gerente de conhecimento identifique artigos redundantes e duplicados.	S
R.KB.23	Permitir o *ranking* de uso das informações registradas na base.	M
R.KB.24	A solução deve automatizar a notificação dos atores do processo de conhecimento quando da criação ou alteração de artigos.	S
R.KB.25	Permitir o ordenamento dos artigos de conhecimento retornados na pesquisa, utilizando informação de *rank* para ordenação.	M
R.KB.26	Apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, no mínimo, associação de artigos de conhecimento a chamados/*tickets* resolvidos pelo Service Desk.	M
R.KB.27	A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de itens de configuração.	M
R.KB.28	A ferramenta deve possuir um *workflow* parametrizável do gerenciamento de conhecimento para quando um artigo de conhecimento precisar ser criado, modificado ou atualizado.	S
R.KB.29	Permitir a criação e a manutenção de FAQs para clientes e usuários finais.	M
R.KB.30	Permitir que o usuário final informe se aquela informação foi útil, permitindo a elaboração de *ranking* de artigos quanto à sua relevância.	M
R.KB.31	Permitir a inserção ou anexação de imagens, vídeos, *links* e arquivos associadas aos artigos publicados.	S
R.KB.32	A solução deve permitir a inserção de filtros de conteúdo em resultados de pesquisas.	M
R.KB.33	Permitir a organização dos artigos, no mínimo dois três níveis (categoria e sub-categoria).	S
R.KB.34	A solução deve permitir a criação de regras de privilégios baseada em perfil de usuário (leitura, edição e avaliação).	S
R.KB.35	A solução deve prover campo textual para comentários da avaliação e torná-lo obrigatório, se desejado, para justificativas marcadas como "não útil".	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.KB.36	A solução deverá permitir a inclusão de arquivos nos formatos pdf, docx, xlsx e txt (pelo menos) como anexos associados aos artigos de base conhecimento.	S
R.TREIN.01	Os treinamentos deverão ser ministrados nas dependências do TST em Brasília/DF, que disponibilizará os recursos de infraestrutura, *hardware* e *software* para a realização dos mesmos.	S
R.TREIN.02	A CONTRATADA será responsável pela preparação do ambiente de treinamento, incluindo a instalação, configuração de *softwares,* fornecimento de material pedagógico e de avaliação do curso pelos alunos.	S
R.TREIN.03	As turmas de treinamento serão organizadas da seguinte forma: I. Administrador: mínima de 20 (vinte) horas e 10 (dez) alunos; II. Desenvolvedor: mínima de 20 (vinte) horas e 10 (dez) alunos.	S
R.TREIN.04	Os treinamentos devem ser totalmente alinhados com o ambiente implantado e parametrizado do TST, quando couber.	S
R.TREIN.05	O treinamento para administradores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para instalação, administração e *troubleshooting* da solução na sua completude e todos os demais itens de integração presentes na versão final implementada na solução.	S
R.TREIN.06	O treinamento para desenvolvedores deve conter todo o conteúdo necessário e suficiente para: criação e manutenção de fluxos; quaisquer itens customizáveis que a solução proporcione; customizações realizadas; integrações; *webservices*; tratamento de dados; *dashboards*, etc.	S
R.TREIN.07	Além dos treinamentos especificados no item R.TREIN.03, a CONTRATADA capacitará (na forma de repasse) profissionais de TI da CONTRANTE acerca da forma de operar a solução na sua totalidade para cada processo implantado, aspecto condicionante para o aceite definitivo do serviço de implantação de processo. A forma, duração (máxima de 40 horas) e quantidade de profissionais de TI envolvidos no repasse (máximo 10 pessoas) serão objeto de definição pela CONTRATANTE de acordo com a necessidade e o plano de implantação de cada processo.	S
R.LSA.01	A empresa deverá estar habilitada juridicamente (art. 28 da Lei n.º 8.666/93) e em regularidade fiscal e trabalhista (art. 29 da Lei n.º 8.666/93).	M

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ID	Descrição	Classificação
R.LSA.02	Decreto Nº 2.271 de 7 de julho de 1997, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.	M
R.LSA.03	Resolução CNJ nº 182/2013, que 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.	M
R.LSA.04	Decreto-lei N.º 5.452, de 1º de Maio de 1943, que define a Consolidação das Lei do Trabalho.	M
R.LSA.05	Súmula nº 269 do TCU que estabelece que nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço.	M
R.LSA.06	Cumprir o disposto no inciso XXXIII do art. 7.º da Constituição Federal de 1988, quanto ao emprego de menores.	M
R.LSA.07	Promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como peças substituídas, embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução n.º 103/2012 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho).	M
R.LSA.08	Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999	M
R.MANUT.01	O serviço de suporte e atualização de licenças deverá ser prestado pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável por iguais e sucessivos períodos até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme dispõe o inciso II, do art. 57, da Lei 8666/1993.	S
R.MANUT.02	O serviço de suporte e atualização deve cobrir quaisquer atualizações de *software* disponibilizadas pelo fabricante durante a sua vigência.	M
R.MANUT.03	A empresa CONTRATADA deverá fornecer número de telefone 0800, e-mail, e sítio para contatar a sua Central de Atendimento.	M
R.MANUT.04	A Central de Atendimento deverá fazer a abertura dos chamados de suporte, mantendo os respectivos registros.	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.MANUT.05	Todos os prazos de atendimento têm como marco inicial o horário de abertura do chamado pelo TST junto à Central de Atendimento da CONTRATADA, conforme definições a seguir: - entende-se por início do atendimento a hora do primeiro atendimento telefônico realizado por técnico especializado da CONTRATADA; - entende-se por solução definitiva a entrega de solução que elimine o problema definitivamente, restabelecendo a condição de perfeito e pleno funcionamento da solução; - a prioridade deverá ser informada pelo TST no momento da abertura de cada chamado.	S
R.MANUT.06	O escalonamento para a engenharia do fabricante poderá ser solicitado pelo TST quando o técnico da CONTRATADA não resolver o incidente no prazo definido.	S
R.MANUT.07	A CONTRATANTE deverá fornecer para a CONTRATADA as credenciais do sistema de suporte do fabricante bem como quaisquer outros dados requisitados pelo fabricante quando acionado diretamente.	S
R.MANUT.07	A empresa CONTRATADA deverá enviar ao CONTRATANTE, quando solicitado, documento em que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos atendimentos, descrição dos serviços executados e indicação das peças ou componentes eventualmente substituídos.	S
R.MANUT.08	Todos os custos relativos ao deslocamento de técnicos; eventual transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, correrão exclusivamente por conta da empresa CONTRATADA.	S
R.MANUT.09	É previsto que toda e qualquer manutenção na solução seja realizada pela CONTRATADA nas dependências do TST, ficando facultado ao TST a liberação pontual de acesso remoto à solução.	M
R.MANUT.10	O início do atendimento dos chamados de suporte e manutenção deverá ocorrer em, no máximo, duas horas após a abertura do chamado, independente da severidade que o caso requeira.	S
R.MANUT.11	O serviço de suporte será classificado em conformidade com os níveis a seguir especificados, devendo ser respeitados os prazos definidos na severidade do chamado: 1. Severidade CRÍTICA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade TOTAL do uso do software. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	apresentados em, no máximo, 6 horas e contados após a abertura do chamado; 2. Severidade ALTA: este nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade parcial do uso do software que inviabilize a execução de um ou mais processos. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar este tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 8 horas e contados após a abertura do chamado; 3. Severidade MÉDIA: este nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, de uma ou mais funcionalidades do software, estando ainda disponível, porém apresentando problemas. Também poderá ser registrado em caso de inconformidades do processo implantado com a sua documentação. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 3 dias e contados após a abertura do chamado; 4. Severidade BAIXA: este nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, atualização de versões do software, implementação de novas funcionalidades e adaptação de processos implantados. O diagnóstico e a resolução adotada para sanar esse tipo de chamado deverão ser apresentados em, no máximo, 7 dias e contados após a abertura do chamado. Para este tipo de severidade, a CONTRATADA poderá solicitar prorrogação do prazo, ficando a critério da CONTRATANTE acatar o pleito.	
R.MANUT.12	O serviço de suporte técnico será prestado de segunda-feira a sexta-feira (apenas dias úteis conforme calendário oficial do TST), no horário das 8h às 18h.	S
R.MANUT.13	Os chamados poderão ser registrados em decorrência de qualquer forma ou problema de instalação, configuração ou defeito detectado pela equipe técnica do TST durante a implantação ou operação da solução.	S
R.MANUT.14	O suporte técnico deverá ser prestado por meio de técnicos qualificados, com as devidas certificações oficiais do fabricante do software, sendo que o TST reserva-se o direito de, a qualquer momento, solicitar as comprovações que se fizerem necessárias para atendimento desta exigência.	S
R.MANUT.15	Quando algum software integrante da solução apresentar defeito que exija a atuação da equipe de engenharia do produto, a CONTRATADA será responsável por estabelecer o respectivo registro e notificação do fabricante para resolução definitiva do problema.	S
R.MANUT.16	Os níveis máximos tolerados para chamados de suporte são os	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	especificados a seguir: 1. Severidade CRÍTICA: um chamado a cada seis meses; 2. Severidade ALTA: um chamado a cada quatro meses; 3. Severidade MÉDIA: um chamado a cada 15 dias.	
R.MANUT.17	Nos 30 (trinta) dias subsequentes à conclusão da implantação de qualquer processo, os chamados de severidade MÉDIA não serão contabilizados.	S
R.MANUT.18	A depender da consequência ou da causa que tenha dado origem a chamado de severidade CRÍTICA, ALTA ou MÉDIA, o TST poderá deliberar pela sua não contabilização quanto aos níveis máximos especificados no item R.MANUT.16 e nos prazos de atendimento especificados no item R.MANUT.11.	S
R.MANUT.19	Durante o contrato de suporte, todos os eventuais erros ou falhas identificadas deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE, mesmo se tratando de *softwares,* outros artefatos e serviços já considerados aceitos pelo CONTRATANTE.	S
R.MANUT.20	Durante a vigência do serviço de suporte, a CONTRATADA deverá informar novas versões do sistema ou de seus componentes. Isso deve ocorrer independente do tipo de versão (m*ajor, minor ou patch version)*.	S
R.SI.01	O acesso às instalações da CONTRATADA onde serão realizados os serviços deverá ser controlado e permitido somente às pessoas autorizadas.	S
R.SI.02	A CONTRATADA deverá substituir imediatamente aquele profissional que seja considerado inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir as normas disciplinares do TST.	S
R.SI.03	Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação da mesma, estando sujeitos às normas internas de segurança do TST, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.	S
R.SI.04	A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações do TST.	S
R.SI.05	Os profissionais deverão utilizar a conta que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta serão de responsabilidade do profissional da CONTRATADA.	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.SI.06	A CONTRATADA deverá manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares do TST, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.	S
R.SI.07	A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do TST e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do TST no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.	S
R.SI.08	A CONTRATADA deve divulgar aos seus profissionais a Política de Segurança da Informação do TST, PSI-TST, e assegurar-se de sua observação e cumprimento no curso da prestação de serviços no Tribunal. A PSI-TST está formalizada no ATO 764/GDGSET.GP de 27/11/2012 e pode ser consultada no endereço eletrônico: http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/handle/1939/27977	S
R.SI.09	A CONTRATADA e seus profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro do TST.	S
R.SI.10	A CONTRATADA e seus profissionais devem assinar e acatar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, cujo modelo encontra-se anexo ao Termo de Referência, que deverá ser emitido pelo TST após a assinatura de contrato.	S
R.SI.11	Em relação aos requisitos de Confidencialidade, a solução deverá contemplar os itens seguir.	S
R.SI.12	Mascarar senhas e outros campos de entrada sensíveis.	S
R.SI.13	Não armazenar as senhas em texto claro em *backend*, quando armazenadas devem passar por processo de *hash* com uma função pelo menos equivalente a SHA-256.	S
R.SI.14	Utilizar SSL nos acessos com informações sensíveis.	S
R.SI.15	Não utilizar protocolos ou aplicações reconhecidamente inseguras, como FTP, Telnet para comunicação com redes externas.	S
R.SI.16	Em relação aos requisitos de Integridade, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.17	Validar todos os formulários de entrada de dados e *query strings* frente a um conjunto de entradas aceitáveis, antes do processamento das informações.	S
R.SI.18	Identificar e restringir a alteração de dados de todas as iterações não humanas, como sistema ou processos *batch*, a não ser que	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	explicitamente autorizadas.	
R.SI.19	Em relação aos requisitos de Disponibilidade, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.20	Estar preparada a atender no mínimo a capacidade de 200 usuários simultâneos.	S
R.SI.21	Em relação aos requisitos de Autenticação, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.22	Se implantado somente na intranet, com possibilidade de disponibilizar módulos da solução pela internet se solicitado pela CONTRATANTE.	S
R.SI.23	Suportar autenticação no serviço de diretórios do TST, Microsoft Active Directoy.	S
R.SI.24	Em relação aos requisitos de Autorização, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.25	Segmentar o acesso a usuários com níveis de permissão definidos.	S
R.SI.26	Permitir a definição de, pelo menos, os seguintes papéis de usuários: administrador e operador.	S
R.SI.27	Em relação aos requisitos de Auditoria e *Logging*, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.28	Registrar todas as tentativas de *logon,* com *timestamp* e endereço IP de origem da requisição.	S
R.SI.29	Não sobrescrever logs de auditoria.	S
R.SI.30	Suspender explicitamente as sessões quando o usuário solicitar *logoff* ou fechar a janela, tela, aba ou navegador da aplicação.	S
R.SI.31	Em relação aos requisitos de Erros e Gerenciamento de Exceção, a solução deverá contemplar os itens a seguir.	S
R.SI.32	Não revelar detalhes internos da solução nas mensagens de erro mostrada aos usuários.	S
R.SI.33	Encriptar os dados sensíveis de configuração, como *strings* de conexão.	S
R.SI.34	Não armazenar senhas ou chaves de criptografia no código fonte da solução.	S
R.PRZ.01	O prazo máximo para a implantação dos processos de gestão de serviços são aqueles relacionados na lista a seguir.	S
R.PRZ.01.01	Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições: 120 dias.	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
R.PRZ.01.02	Gerenciamento de Problemas: 60 dias.	S
R.PRZ.01.03	Gerenciamento de Mudança: 60 dias.	S
R.PRZ.01.04	Gerenciamento de Catálogo de Serviços: 30 dias.	S
R.PRZ.01.05	Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço: 120 dias.	S
R.PRZ.01.06	Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI: 30 dias.	S
R.PRZ.01.07	Gerenciamento de Eventos: 45 dias.	S
R.PRZ.01.08	Gerenciamento de Liberação e Implantação: 60 dias.	S
R.PRZ.01.09	Gerenciamento de Nível de Serviço: 60 dias.	S
R.PRZ.01.10	Gerenciamento de Conhecimento: 60 dias.	S
R.PRZ.02	A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias do seu vencimento, a prorrogação do prazo de implantação de qualquer processo listado no R.PRZ.01. Fica a critério da CONTRATANTE acatar, ou não, o pedido formulado pela CONTRATADA.	S
R.PRZ.03	A implantação dos processos será baseada em cronograma de atividades acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitados os prazos máximos definidos.	S
R.PRZ.04	Após a implantação de cada processo, haverá o período de 1 (um) mês de acompanhamento não contabilizado nos prazos do item R.PRZ.01. O acompanhamento visa ao ajuste do processo para seu correto funcionamento mediante as necessidades da CONTRATANTE. O acompanhamento, quando solicitado, deverá ser presencial.	S
R.PRZ.05	Em caso de atraso no cumprimento de atividades do cronograma de implantação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá somar o respectivo período de atraso ao prazo máximo. Por exemplo: a CONTRATANTE deveria cumprir a atividade “X” em cinco dias, mas a concluiu em quinze dias. Neste exemplo, como houve atraso de dez dias por parte da CONTRATANTE, serão adicionados dez dias ao prazo máximo.	S
R.PRZ.06	O prazo máximo para instalação padrão da solução, conforme definido no DEF.16, será de 30 dias. Esse prazo não será contabilizado para a implantação dos processos – ou seja, o prazo para a implantação do processo contará somente após a conclusão da instalação padrão da solução. A CONTRATADA poderá solicitar, de forma fundamentada e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias	S

MINUTA

ID	Descrição	Classificação
	do seu vencimento, a prorrogação do prazo de instalação padrão, ficando a critério da CONTRATANTE acatar, ou não, o pedido formulado pela CONTRATADA.	
R.PRZ.07	O prazo máximo para a realização de cada treinamento é de 45 dias.	S
R.PRZ.08	Os prazos em dias, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: dias corridos, incluídos feriados e finais de semana. O início da contagem se dá a partir da ordem de fornecimento, da ordem de serviço ou da notificação/abertura de chamado, conforme especificado pela CONTRATANTE na ocasião da formalização do comando.	S
R.PRZ.09	Os prazos em horas, quando não especificados no próprio requisito, serão contabilizados da seguinte forma: horas corridas compreendidas entre 8h e 18h dos dias úteis, conforme calendário oficial do Tribunal Superior do Trabalho. O início da contagem segue a definição do R.PRZ.08.	S

MINUTA

ANEXO II

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

O **TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO,** com sede na cidade de Brasília, Distrito Federal, endereço SAFS Quadra 8, Lote 1, inscrito no CNPJ sob o nº 00.509.968/0001-48, doravante denominado **TST,** e a (**EMPRESA CONTRATADA**), pessoa jurídica com sede **(ENDEREÇO CONTRATADA)**, inscrita no CNPJ sob o nº (**CNPJ CONTRATADA**), neste ato representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada **CONTRATADA** e, sempre que em conjunto referidas, para efeitos deste documento, como **PARTES**, celebram o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE conforme as cláusulas a seguir.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela **CONTRATADA**, no que diz respeito ao trato de informações confidenciais e reservadas, disponibilizadas pelo **TST**, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do contrato (**PE-094/2018)** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES

Parágrafo único. Para os efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE são estabelecidas as seguintes definições:

I. Contrato: contrato indicado no objeto deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE ao qual se vincula o presente termo;

II. Informação: conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão;

III. Informações: toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando, a: conhecimento, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código-fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do **TST** e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao contrato;

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

IV. Informação confidencial: aquela cujo conhecimento e divulgação estão regidos por esse instrumento;

V. Informação pública ou ostensiva: aquela cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública, por meio de canais autorizados pelo **TST**;

VI. Confidencialidade: propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a pessoa física, sistema, órgão ou entidade não autorizado e credenciado.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

§ 1º. Serão consideradas como informação confidencial toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão "confidencial" e/ou "reservada", a que diretamente ou pelos seus empregados, a **CONTRATADA** venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do contrato celebrado entre as **PARTES**.

§ 2º. Comprometem-se as **PARTES** a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

§ 3º. As **PARTES** deverão cuidar para que as informações confidenciais fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do contrato.

§ 4º. As estipulações e obrigações contidas neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE não serão aplicadas a qualquer informação que seja comprovadamente de domínio público, exceto se decorrer de ato ou omissão do beneficiado ou tenha sido comprovada e legitimamente recebida de terceiros, estranhos ao presente instrumento ou ainda informações resultantes de pesquisa pelo beneficiado.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXTENSÃO DA RESPONSABILIDADE

§ 1º. A **CONTRATANTE** obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas a ela, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do contrato.

MINUTA

§ 2º. A **CONTRATANTE**, na forma disposta no parágrafo primeiro da CLÁUSULA QUARTA, também se obriga a:

I. não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II. responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das informações proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III. comunicar ao **TST**, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente.

CLÁUSULA QUINTA - DIREITOS E OBRIGAÇÕES

§ 1º. As **PARTES** se comprometem e se obrigam a utilizar a informação confidencial revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do contrato, em conformidade com o disposto neste deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

§ 2º. A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação confidencial sem o consentimento expresso e prévio do **TST**.

§ 3º. As **PARTES** se comprometem a dar ciência e obter o aceite formal da direção e funcionários que atuarão direta ou indiretamente na execução do contrato sobre a existência deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE bem como da natureza confidencial das informações.

§ 4º. A **CONTRATADA** obriga-se a tomar todas as medidas necessárias a proteção da informação confidencial, bem como para evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **TST**.

§ 5º. **A CONTRATADA** deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e dará ciência ao **TST** dos documentos comprobatórios.

MINUTA

§ 6º. Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, assim como as informações deverão retornar ao proprietário imediatamente assim que requerido bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

CLÁUSULA SEXTA - DISPOSIÇÕES GERAIS

§ 1º. Este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE é parte integrante e inseparável do contrato.

§ 2º. Surgindo divergências quanto à interpretação do acordo pactuado neste instrumento, quanto à execução das obrigações dele decorrentes ou se constatando casos omissos, as **PARTES** buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade e da economicidade.

§ 3º. O disposto no presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE prevalecerá sempre em caso de dúvida, e salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as **PARTES** quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

CLÁUSULA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

Parágrafo único. Ao assinar o presente instrumento, a **CONTRATADA** manifesta sua concordância para que:

I. o não exercício, por qualquer uma das **PARTES**, de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito;

II. todas as condições, termos e obrigações ora constituídas serão regidas pela legislação e regulamentação brasileira pertinentes;

III. o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas **PARTES**;

IV. alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA** não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

V. o acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a **CONTRATADA**, serão incorporados a este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, passando a fazer dele parte integrante, para

MINUTA

todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário, a formalização de termo aditivo ao contrato;

VI. este TERMO DE CONFIDENCIALIDADE não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das **PARTES**, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA OITAVA – VIGÊNCIA

Parágrafo único. O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de início das atividades pertinentes ao contrato, mantendo-se em vigor por prazo indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pelo **TST**, mesmo após o término do contrato ao qual está vinculado.

CLÁUSULA NONA – PENALIDADES

Parágrafo único. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade, estabelecidas neste instrumento, sujeitará a parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer um daqueles relacionados na CLÁUSULA TERCEIRA deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos e estimados pela outra Parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, além das responsabilidade civil, administrativa e criminal, as quais serão, respectivamente, apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA - FORO

Parágrafo único. O foro para solução de quaisquer discussões derivadas deste Termo é o Central da Comarca do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Por estarem assim justas e acordadas, as **PARTES** assinam o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas abaixo nomeadas.

Brasília, XX de XXXXXXXXXXXXX de 20xx.
TST

_____ _____

MINUTA

Nome: Nome:

(CARGO/FUNÇÃO) (CARGO/FUNÇÃO)

(NOME DA EMPRESA)

_____ _____

Nome: Nome:

(CARGO/FUNÇÃO) (CARGO/FUNÇÃO)

TESTEMUNHAS

_____ _____

Nome: Nome:

(CPF) (CPF)

MINUTA

DIRETORIA-GERAL DA SECRETARIA
ASJUR
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO