



Processo: Suporte Técnico Microsoft Unified (Proc. N° 282488)

Estudo Técnico Preliminar de TI - Análise de Viabilidade (ID 7902464)

Especificação dos Requisitos da Demanda (ID 7902465)

Requisitos de Negócio - Integrante Demandante:

- Implantar e aperfeiçoar soluções efetivas de TIC orientadas às necessidades do negócio.
- Garantir a disponibilidade de sistemas e serviços essenciais às atividades judiciais e administrativas do Regional.
- Garantir a adequação e modernização da infraestrutura, sistemas e serviços de TIC.

Requisitos de Capacitação - Integrante Demandante e Técnico:

- Não se aplica, pois trata-se de contratação de suporte técnico que não requer treinamento.

Requisitos Legais - Integrante Demandante:

- Observar a Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- Observar o Art. 25, inciso I da Lei n° 8.666, de 21 de junho de 1993, que define critérios para inexigibilidade de licitação.
- Observar a Resolução n° 182, de 17 de outubro de 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 (CNJ).

Requisitos de Manutenção - Integrante Demandante:

Os serviços de suporte técnico deverão incluir avaliações de saúde para os principais produtos Microsoft, contendo recomendações quanto a critérios de segurança e desempenho para as soluções avaliadas.

Requisitos Temporais - Integrante Demandante:



O serviço de abertura de chamados deverá estar disponível em até cinco (5) dias úteis a partir da data de assinatura do contrato


RAFAEL
MENDES DE
SOUZA 09/06
/2022 SSC
TRT9

Requisitos de Segurança da Informação - Integrante Demandante e Técnico.:

- A CONTRATADA deve zelar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso do CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização deles.


PAULO
ROBERTO
NUNES 09
/06/2022
DSIR TRT9

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais - Integrante Demandante:

- A empresa deverá estar habilitada juridicamente (Art. 28º da Lei nº 8.666/93) e em regularidade fiscal e trabalhista (Art. 29º da Lei nº 8.666/93).
- Cumprir o disposto no Inc. XXXIII, Art. 7º da Constituição Federal de 1988, quanto ao emprego de menores.


PAULO
CELSON
GERVA 10
/06/2022
SLC TRT9

Requisitos de Arquitetura Tecnológica - Integrante Técnico:

- Não se aplica, pois trata-se de contratação de suporte técnico que não requer modificação na infraestrutura tecnológica para a sua utilização

Requisitos do Projeto de Implantação - Integrante Técnico:

- Não se aplica, pois trata-se de contratação de suporte técnico que não requer projeto de implantação para a sua utilização

Requisitos de Garantia e Manutenção - Integrante Técnico:

A contratada deverá disponibilizar durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, canal para receber solicitações de Suporte por telefone para os chamados de todas as gravidades.

Em relação aos chamados de Gravidade B e C também deverá estar disponível canal por meio eletrônico através do Website Microsoft Services Hub.

Requisitos de experiência/formação da equipe que projetará, implantará e manterá - Integrante Técnico:

- Não se aplica, pois trata-se de contratação de empresa para a prestação de Suporte Técnico e não será necessária implantação para a utilização dos serviços.

Requisitos de Metodologia de Trabalho - Integrante Técnico:

A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a resolução de um problema específico, de uma



mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria para os produtos da Microsoft. Definições de gravidade do incidente, os tempos de resposta iniciais estimados pela Microsoft e requisitos de envio estão detalhados na “Tabela: Resposta a incidentes.”

Conforme a necessidade, o PRS será fornecido para os serviços online. As solicitações de suporte para serviços e produtos não cobertos pelo portal de suporte de serviços online aplicáveis são gerenciadas pelo portal online de Serviços Microsoft. O Gerenciamento de Entrega de Serviços será usado da mesma maneira para todos os pedidos de resolução de problemas

A gravidade do incidente determina os níveis de resposta da CONTRATADA, o tempo inicial estimado de resposta e as suas responsabilidades. A CONTRATANTE é responsável por destacar o impacto comercial para a organização e, ao consultar a CONTRATADA, esta atribuirá o nível de gravidade apropriado. A CONTRATANTE poderá solicitar uma alteração no nível de gravidade durante a vigência de um incidente se o impacto comercial exigir.

Tabela: Resposta a incidentes

Gravidade	Situação	Resposta esperada da CONTRATADA	Resposta esperada da CONTRATANTE
1 Submissão por telefone apenas	Impacto catastrófico nos negócios: • Perda total de um processo comercial e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável • Necessita de atendimento imediato	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos • Deslocamento dos profissionais da Microsoft para as instalações da CONTRATANTE o mais rápido possível • Gerente de Situações Críticas¹ designado • Esforço contínuo numa base de 24 horas/7 dias por semana² • Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificação aos seus executivos seniores • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações

RAFAEL MENDES DE SOUZA 09/06/2022 SSC TRT9

PAULO ROBERTO NUNES 09/06/2022 DSIR TRT9

PAULO CELSO GERVA 10/06/2022 SLC TRT9



		<ul style="list-style-type: none"> • Notificação aos executivos seniores da Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação apenas por telefone³
A	<p>Impacto crítico nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perda ou degradação significativa dos serviços • Precisa de atendimento dentro de uma hora 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos • Deslocamento dos profissionais da Microsoft para as instalações da CONTRATANTE o mais rápido possível conforme a necessidade • Gerente de Situações Críticas¹ designado • Esforço contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana² • Notificação aos executivos seniores da Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de profissionais adequados para manter os esforços contínuos de 24 horas por dia, 7 dias por semana² • Acesso e resposta rápidos da autoridade de controle de alterações • Notificação à gerência • Solicitação apenas por telefone³
B	<p>Impacto moderado nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em duas horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial^{4,5} 	<ul style="list-style-type: none"> • Alocação de recursos adequados para que haja alinhamento com os esforços da Microsoft • Acesso e resposta da autoridade de controle de alterações dentro de quatro horas comerciais • Solicitação por telefone ou site



<p>C</p> <p>Submissão por telefone ou Internet</p>	<p>Impacto mínimo nos negócios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços • Necessita de atendimento dentro de quatro horas úteis⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em quatro horas ou menos • Esforço somente durante o horário comercial⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Informações de contato precisas sobre o proprietário do caso • Resposta em até 24 horas • Solicitação por telefone ou site
--	---	---	--


 RAFAEL
 MENDES DE
 SOUZA 09/06
 /2022 SSC
 TRT9


 PAULO
 ROBERTO
 NUNES 09
 /06/2022
 DSIR TRT9


 PAULO
 CELSO
 GERVA 10
 /06/2022
 SLC TRT9

1 Os Gerentes de Situações Críticas são indivíduos designados para ajudar a conduzir a solução imediata dos problemas por meio do engajamento, escalonamento, atribuição de profissionais e coordenação para o caso.

2 Poderá ser necessário reduzir o nível de severidade se a CONTRATANTE não puder fornecer os recursos ou as respostas adequadas para permitir que a CONTRATADA continue com os esforços de solução do problema.

3 A CONTRATANTE pode enviar solicitações de suporte de serviços online por meio dos portais de suporte de serviços online aplicáveis.

4 O esforço de 24 horas por dia, 7 dias por semana, em problemas de Gravidade B, não estão disponíveis em todas as áreas geográficas.

5 O horário comercial costuma ser definido como o período das 9h às 17h30, horário local, com exceção de feriados e finais de semana. O horário comercial pode ser um pouco diferente em seu país.

Requisitos de Segurança, sob o ponto de vista técnico - Integrante Técnico:

O portal de suporte deve permitir que o administrador possa realizar o gerenciamento dos usuários habilitados e configurar os níveis de permissão para acesso aos serviços disponíveis

Análise do Mercado de TI (ID 7902479)

Portal do Software Público Brasileiro:

Não se aplica pois o processo visa a contratação de serviço de suporte técnico para soluções Microsoft

Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI:

Não se aplica, pois o processo visa a contratação de serviços de suporte técnico



Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil:

Não se aplica, pois o processo visa a contratação de serviços de suporte técnico

Modelo de Requisitos Moreq-Jus:

Não se aplica, pois o processo visa a contratação de serviços de suporte técnico

Adequação do Ambiente do Órgão (ID 7902484)

Transferência de Conhecimento:

No caso de transição ou encerramento do contrato firmado, os produtos Microsoft continuarão operando, porém, em uma eventual necessidade de suporte, não será possível abrir chamados para a fabricante.

ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL			
ID	Ação	Responsável	Data Fim
1	Manter registro próprio relacionado com as entregas realizadas no decorrer do contrato	Fiscal	Encerramento do contrato


RAFAEL
MENDES DE
SOUZA 09/06
/2022 SSC
TRT9


PAULO
ROBERTO
NUNES 09
/06/2022
DSIR TRT9


PAULO
CELSON
GERVA 10
/06/2022
SLC TRT9

