

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Armazenamento, Backup e Centro de Dados
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso oficial ITIL v4 Foundation
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	05 anos de experiência com administração de storage e backup; 05 anos de experiência no gerenciamento de redes SAN; Conhecimentos avançados em instalação, administração e sustentação de Storages; Conhecimentos avançados em instalação, administração e sustentação de soluções de Backup e Recovery; Conhecimentos avançados em instalação, administração e sustentação de redes SAN.
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer, obrigatoriamente, na forma presencial, de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
DC - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter as plataformas de armazenamento, backup, arquivamento, replicação e recuperação de dados, assegurando sua disponibilidade, desempenho, integridade e conformidade com as políticas estabelecidas pelo CONTRATANTE.
DC - 02	Administrar, acompanhar e validar a execução das rotinas de backup, replicação, arquivamento, restauração e recuperação de ambientes, realizando testes periódicos de recuperação e validação da integridade das cópias, de forma a assegurar o cumprimento das políticas de proteção de dados, dos níveis de serviço e dos requisitos de continuidade do negócio, bem como apoiar a execução dos planos de continuidade operacional e recuperação de desastres do CONTRATANTE.
DC - 03	Monitorar continuamente os ambientes de armazenamento e backup, analisando disponibilidade, desempenho, capacidade, integridade das cópias, utilização dos recursos e eventos operacionais, executando ações preventivas e corretivas para assegurar a continuidade dos serviços.
DC - 04	Elaborar relatórios operacionais diários, semanais e mensais contendo a situação das rotinas de backup, restauração, capacidade de armazenamento, incidentes, falhas recorrentes, tendências de crescimento, riscos operacionais e recomendações técnicas, subsidiando o CONTRATANTE na tomada de decisão e na melhoria contínua dos serviços.
DC - 05	Executar atendimento especializado de terceiro nível relacionado às soluções de armazenamento e backup, interagindo com fabricantes, fornecedores e prestadores de serviço, acompanhando chamados técnicos, escalonamentos e ações corretivas até sua conclusão.
DC - 06	Subsidiar o CONTRATANTE na evolução das plataformas de armazenamento e proteção de dados, propondo melhorias arquiteturais, expansão de capacidade, atualização tecnológica, otimização de políticas de retenção, automações e boas práticas relacionadas à proteção das informações institucionais.
DC - 07	Administrar e acompanhar a infraestrutura física do datacenter, incluindo racks, cabeamento estruturado, organização dos equipamentos, distribuição elétrica, climatização, sensores ambientais, controle de acesso físico, monitoramento ambiental e demais componentes necessários ao funcionamento adequado dos ambientes computacionais.
DC - 08	Planejar e acompanhar a utilização da infraestrutura física do datacenter, avaliando disponibilidade de espaço, energia elétrica, climatização, cabeamento, ocupação de racks e capacidade de expansão, propondo adequações e melhorias sempre que necessário.
DC - 09	Acompanhar e apoiar as atividades de instalação, movimentação, substituição, inventário, identificação e desativação de equipamentos no datacenter, mantendo atualizada a documentação técnica, mapas de ocupação, diagramas e inventário dos ativos físicos.
DC - 10	Elaborar relatórios periódicos sobre as condições operacionais da infraestrutura física, utilização dos recursos, disponibilidade dos sistemas de apoio, incidentes, riscos, tendências de crescimento e necessidades de expansão, subsidiando o planejamento e a tomada de decisão do CONTRATANTE.
DC - 11	Acompanhar fornecedores responsáveis pelos serviços de manutenção da infraestrutura física do datacenter, sistemas de climatização, energia, combate a incêndio, sensores ambientais, armazenamento e soluções de backup, registrando ocorrências e acompanhando a execução das ações corretivas.
DC - 12	Planejar, executar e documentar testes periódicos relacionados aos mecanismos de proteção de dados, recuperação de desastres e infraestrutura física do datacenter, validando a efetividade das soluções implantadas e propondo melhorias sempre que identificadas oportunidades de aperfeiçoamento.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

DC - 13	Manter inventário atualizado dos equipamentos e soluções sob garantia ou suporte, contendo fabricante, modelo, número de série, nível de atendimento contratado, datas de início e término da cobertura e informações para acionamento do fornecedor.
DC - 14	Monitorar a interligação entre Datacenters e demais enlaces físicos entre os prédios do Poder Judiciário, atuando proativamente na resolução de incidentes dentro de sua área de atuação.
DC - 15	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
DC - 16	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
DC - 17	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
DC - 18	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Banco e Plataformas de Dados
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso oficial ITIL v4 Foundation Certificação Azure Database Administrator Associate (Microsoft Certified)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência com atuação em bancos de dados SQL Server 03 anos de experiência com atuação em bancos de dados PostgreSQL
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
BD - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar, manter e sustentar as plataformas de armazenamento de dados, incluindo Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD) e demais tecnologias correlatas, assegurando sua disponibilidade, integridade, desempenho, segurança e conformidade com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
BD - 02	Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes.
BD - 03	Executar consultas de validação de dados no SGBD.
BD - 04	Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pelo CONTRATANTE.
BD - 05	Implantar, administrar e manter mecanismos de segurança, auditoria, controle de acesso, backup, replicação, recuperação de desastres, alta disponibilidade, balanceamento de carga e demais soluções destinadas à continuidade e proteção das plataformas de dados.
BD - 06	Manter os SGBD's em funcionamento de acordo com as especificações de Nível Mínimo de Serviço do CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
BD - 07	Estabelecer e documentar políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário.
BD - 08	Executar atividades de administração lógica das plataformas de dados, incluindo modelagem, criação e manutenção de objetos, consultas, procedimentos, scripts e demais mecanismos necessários ao funcionamento dos serviços corporativos.
BD - 09	Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir melhorias para aumento de desempenho dos SGBD's.
BD - 10	Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
BD - 11	Monitorar continuamente o desempenho, disponibilidade, capacidade, continuidade e utilização dos ambientes de dados, realizando análises, otimizações (tuning), planejamento de capacidade, identificação de gargalos e implementação de ações preventivas e corretivas.
BD - 12	Elaborar análises técnicas e relatórios periódicos sobre a disponibilidade, desempenho, capacidade, segurança, utilização e tendências das plataformas de armazenamento de dados, identificando riscos operacionais, gargalos, incidentes recorrentes e oportunidades de melhoria, propondo ações preventivas, corretivas e evolutivas ao CONTRATANTE. Produzindo assim a inteligência operacional.
BD - 13	Realizar testes de recuperação de desastres no SGBD, bem como executá-los caso ocorram.
BD - 14	Tratar os incidentes relativos aos SGBD's, comunicando às demais áreas da Setic.
BD - 15	Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD.
BD - 16	Sugerir e implantar estratégias de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços críticos.
BD - 17	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
BD - 18	Testar e aplicar de forma proativa as atualizações das versões dos SGBD's.
BD - 19	Configurar perfis de acesso para os usuários que farão acesso às bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados.
BD - 20	Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
BD - 21	Administrar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

BD - 22	Produzir, conferir e executar scripts nos SGBD – PLSQL, shell scripts, DDL ou DML necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados.
BD - 23	Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes.
BD - 24	Subsidiar tecnicamente o CONTRATANTE na evolução das plataformas de dados, propondo novas arquiteturas, padrões, tecnologias, processos, políticas, automações e boas práticas que promovam maior desempenho, segurança, disponibilidade, governança e eficiência operacional.
BD - 25	Apoiar a implementação e manutenção das práticas de governança de dados, assegurando padrões de nomenclatura, qualidade, catalogação, rastreabilidade, retenção, integridade e ciclo de vida dos dados corporativos, em conformidade com as políticas institucionais e a legislação vigente.
BD - 26	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
BD - 27	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
BD - 28	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
BD - 29	Subsidiar tecnicamente o CONTRATANTE na evolução das plataformas de dados, propondo novas arquiteturas, padrões, tecnologias, processos, políticas, automações e boas práticas que promovam maior desempenho, segurança, disponibilidade, governança e eficiência operacional.
BD - 30	Apoiar a implementação e manutenção das práticas de governança de dados, assegurando padrões de nomenclatura, qualidade, catalogação, rastreabilidade, retenção, integridade e ciclo de vida dos dados corporativos, em conformidade com as políticas institucionais e a legislação vigente.
BD - 31	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
BD - 32	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
BD - 33	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
BD - 34	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Cibersegurança
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação CompTIA Security+ ou SSCP (Systems Security Certified Practitioner) do (ISC) ² Curso oficial ITIL v4 Foundation Curso ISO/IEC 27001 - Fundamentos da Segurança da Informação.
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência em atividades específicas de segurança da informação e defesa cibernética.
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
SC - 01	Prestar atendimento e suporte de Terceiro Nível (N3) a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Segurança da Informação e Comunicações (SIC).
SC - 02	Executar e apoiar as atividades relacionadas ao Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE no âmbito da Segurança da Informação e Comunicações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.
SC - 03	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter as soluções de Segurança da Informação e Comunicações (SIC), incluindo firewalls, VPNs, IDS/IPS, proxies, antivírus, antispam, sistemas de autenticação, controle de acesso (NAC - Network Access Control), correlação de eventos e demais mecanismos de proteção da infraestrutura tecnológica do CONTRATANTE.
SC - 04	scanners de vulnerabilidades e farejadores de tráfego para auditoria de segurança (sniffers).
SC - 05	Realizar a instalação, configuração, operação e o suporte especializado a ferramentas de correlação de logs e eventos de segurança (SIEM / Log Managers).
SC - 06	Monitorar continuamente os alertas e eventos gerados pelas ferramentas de segurança do ambiente tecnológico, realizando investigações e contenções de ameaças em tempo real.
SC - 07	Realizar análise forense de redes - investigação forense em redes de computadores, tais como fragilidades dos protocolos da pilha TCP/IP, captura de pacotes em redes (sniffing), ferramentas de análise de protocolos de redes, criptografia aplicada às redes de computadores, redes sem fio (fragilidades dos protocolos WEP e WPA).
SC - 08	Conduzir a análise de arquivos suspeitos e engenharia reversa básica de malwares para identificar o vetor, a extensão e o impacto de infecções de segurança dentro do ambiente corporativo.
SC - 09	Pesquisar ativamente novas ameaças e vulnerabilidades globais, realizando testes de validação internos e sugerindo/aplicando atualizações de segurança (patches e fixes) em conformidade com as políticas do CONTRATANTE.
SC - 10	Gerar e consolidar relatórios detalhados de ataques sofridos, vulnerabilidades identificadas em ativos e sistemas de proteção, apontando as medidas corretivas adotadas e melhorias propostas para a infraestrutura tecnológica.
SC - 11	Auxiliar na execução prática de auditorias técnicas, avaliações de risco, auditoria de ativos de segurança e testes de planos de recuperação de desastres (DRP - Disaster Recovery Plan).
SC - 12	Adotar controles, padrões e metodologias alinhados às melhores práticas de mercado e às normas de segurança da informação (como ISO/IEC 27001, 27002, 27005, NIST CSF e CIS CONTROLS).
SC - 13	Realizar a administração de segurança, suporte operacional e integrações de segurança lógica na base de dados de autenticação e autorização corporativa (Microsoft® Active Directory, LDAP ou soluções IAM/IDP).
SC - 14	Apoiar a segurança lógica das soluções de correio eletrônico corporativo, administrando e configurando soluções de gateway de segurança (antispam, antiphishing e malware para e-mails), garantindo o cumprimento de cotas e políticas de retenção seguras de dados.
SC - 15	Auxiliar na administração, geração, revogação e controle de políticas de Certificados Digitais e da infraestrutura de criptografia/assinatura digital do CONTRATANTE.
SC - 16	Apoiar a implantação lógica de autenticação segura baseada em protocolo 802.1X nas portas de rede física e lógica, em conjunto com o time de infraestrutura de conectividade.
SC - 17	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança física e lógica homologados para uso na instituição do CONTRATANTE.
SC - 18	Auxiliar tecnicamente nos projetos de implantação, substituição, arquitetura e evolução tecnológica de novos ativos ou ferramentas de Segurança da Informação.
SC - 19	Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de infraestrutura, desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

SC - 20	Elaborar e manter atualizadas documentações técnicas, procedimentos operacionais, manuais, relatórios gerenciais, indicadores de segurança e demais artefatos necessários à governança dos serviços de Segurança da Informação, sejam novos ou já implantados no CONTRATANTE, apoiando a definição de políticas, normas e processos institucionais.
SC - 21	Prover suporte técnico especializado e disseminação de alertas urgentes de segurança aos servidores e equipes técnicas autorizadas do CONTRATANTE.
SC - 22	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de SIC, inclusive baseadas em código aberto.
SC - 23	Manter atualizados os registros dos Itens de Configuração (IC) lógicos de segurança sob sua responsabilidade, garantindo a consistência e a rastreabilidade das informações.
SC - 24	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
SC - 25	Atuar de forma integrada com as demais equipes de tecnologia da informação, prestando consultoria técnica, apoiando projetos institucionais, disseminando boas práticas de Segurança da Informação e executando as atividades previstas no Catálogo de Serviços de TIC relacionadas à sua área de atuação.
SC - 26	Apoiar na elaboração do plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do CONTRATANTE, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TI.
SC - 27	Apoiar o planejamento, especificação, implantação, homologação e evolução das soluções de Segurança da Informação, participando de projetos, avaliações técnicas, análises de impacto, definição de arquiteturas e proposição de melhorias tecnológicas.
SC - 28	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
SC - 29	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
SC - 30	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
SC - 31	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de DevOps e SRE
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso oficial ITIL v4 Foundation Certificação CKA (Certified Kubernetes Administrator) Certificação AWS Certified Cloud Practitioner
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos em ambientes DevOps 03 anos de experiência com administração e sustentação de ambientes GNU/Linux 03 anos de experiência com administração, instalação e sustentação de Servidores de Aplicações, como Apache, Tomcat, Jboss e Wildfly Conhecimentos avançados em ferramentas de containers e orquestração (como docker), Integração (como Jenkins), Linguagens (como Shell e Python), GitOps e cloud Conhecimentos avançados em sistemas operacionais Linux, ferramentas de logs, segurança e monitoramento de serviços.
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
DV - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter as plataformas de integração contínua (CI), entrega contínua (CD), controle de versões, automação, gerenciamento de artefatos, GitOps e demais ferramentas que suportam o ciclo de vida das aplicações e da infraestrutura do CONTRATANTE.
DV - 02	Projetar, desenvolver, implantar e manter processos de automação da infraestrutura, provisionamento, configuração, implantação, atualização e operação dos ambientes tecnológicos, utilizando práticas de Infrastructure as Code (IaC), GitOps e demais metodologias aplicáveis.
DV - 03	Administrar plataformas de containers, orquestração e microsserviços, assegurando sua disponibilidade, desempenho, escalabilidade, segurança e integração com os demais componentes da infraestrutura tecnológica.
DV - 04	Aplicar práticas de Site Reliability Engineering (SRE), estabelecendo e acompanhando indicadores de confiabilidade, disponibilidade, desempenho e resiliência dos serviços, apoiando a definição de NMS, orçamentos de erro (error budgets) e ações de melhoria contínua.
DV - 05	Elaborar análises técnicas e relatórios periódicos sobre o ciclo de desenvolvimento e entrega das aplicações, confiabilidade dos ambientes, desempenho operacional, segurança das plataformas DevOps, conformidade das implantações, tendências, riscos e oportunidades de melhoria, propondo ações preventivas, corretivas e evolutivas ao CONTRATANTE.
DV - 06	Executar atendimento especializado de terceiro nível relacionado às plataformas DevOps, pipelines, automações, ambientes de containers, integração contínua, entrega contínua e demais componentes sob sua responsabilidade, apoiando as equipes de desenvolvimento e infraestrutura.
DV - 07	Pesquisar, avaliar, homologar e implantar novas tecnologias, padrões, arquiteturas, metodologias e boas práticas relacionadas à cultura DevOps, Platform Engineering, GitOps, SRE, automação e engenharia de plataformas, mantendo atualizada a documentação técnica e promovendo a evolução contínua dos ambientes.
DV - 08	Implantar, administrar e manter mecanismos de segurança aplicados às plataformas DevOps, pipelines de integração e entrega contínua, repositórios de código, gerenciamento de artefatos, ambientes de containers e infraestrutura como código, promovendo práticas de DevSecOps e assegurando a integridade, rastreabilidade e segurança do ciclo de vida das aplicações.
DV - 09	Implantar e manter mecanismos de validação de código, análise de vulnerabilidades, gerenciamento de dependências, assinatura de artefatos, análise de imagens de containers, gestão de segredos e demais controles destinados à proteção da cadeia de fornecimento de software (Software Supply Chain).
DV - 10	Assegurar que as plataformas DevOps observem os padrões de segurança, conformidade, rastreabilidade e auditoria definidos pelo CONTRATANTE durante todo o ciclo de desenvolvimento, implantação e operação das aplicações.
DV - 11	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
DV - 12	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
DV - 13	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
DV - 14	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Engenharia de Dados
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso oficial ITIL v4 Foundation Certificação Microsoft Certified: Power BI Data Analyst Associate (PL-300)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência com atuação em Extração, Transformação e Carga de dados - ETL 03 anos de experiência com atuação em arquitetura, estruturação, organização e integração de fontes de dados
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
ED - 01	Criar Script para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino.
ED - 02	Executar migração de bases de dados entre ambientes distintos, carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas analíticas, bem como a transformação/limpeza de base de dados.
ED - 03	Arquitetar, estruturar, organizar e integrar fontes de dados.
ED - 04	Levantar e consolidar informações, por meio de extração e carga de dados.
ED - 05	Sistematizar o tratamento e a limpeza dos dados relacionados aos projetos do CONTRATANTE.
ED - 06	Realizar análise de qualidade e consistência dos dados estruturados.
ED - 07	Executar e conduzir trabalhos utilizando ferramentas de ETL (extração, transformação e carga), arquitetura e manipulação de dados e informações.
ED - 08	Executar consultas de validação de dados de acordo com o negócio.
ED - 09	Gerir os riscos dos projetos de dados.
ED - 10	Buscar entendimento das principais arquiteturas de bancos de dados empregadas no ambiente de TIC do CONTRATANTE e as regras de negócio dos Sistemas Estratégicos definidos pelo CONTRATANTE.
ED - 11	Supervisionar e monitorar aspectos tecnológicos de soluções de banco de dados.
ED - 12	Prover diagnósticos, coletas, análises relacionadas a eventos, problemas e incidentes.
ED - 13	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
ED - 14	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
ED - 15	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
ED - 16	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Infraestrutura e Nuvem
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação AWS Certified Solutions Architect – Associate Certificação Microsoft 365 Administrator Curso oficial ITIL v4 Foundation
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência em gerenciamento de plataformas de Cloud 03 anos de experiência em políticas de governança para consumo de Cloud
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
IN - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter os recursos computacionais em ambientes de nuvem pública, privada ou híbrida, incluindo serviços de computação, armazenamento, redes, identidade, segurança, bancos de dados gerenciados e demais componentes necessários ao funcionamento dos serviços do CONTRATANTE.
IN - 02	Administrar serviços da plataforma Microsoft 365, incluindo e-mail, SharePoint, Teams e demais serviços da família M365.
IN - 03	Projetar, implantar, revisar e evoluir arquiteturas em nuvem, propondo soluções que promovam maior disponibilidade, escalabilidade, segurança, resiliência, desempenho e eficiência operacional dos ambientes tecnológicos.
IN - 04	Administrar mecanismos de identidade, autenticação, autorização, redes, criptografia, proteção de dados, auditoria, conformidade e demais controles de segurança aplicáveis aos ambientes em nuvem, assegurando aderência às políticas institucionais e às boas práticas de mercado.
IN - 05	Monitorar continuamente a utilização dos recursos em nuvem, realizando planejamento de capacidade, análise de consumo, otimização de custos (FinOps), rightsizing, identificação de desperdícios e proposição de ações destinadas ao uso eficiente dos recursos contratados.
IN - 06	Implantar e administrar mecanismos de alta disponibilidade, backup, replicação, recuperação de desastres, distribuição geográfica, balanceamento de carga e demais recursos destinados à continuidade dos serviços hospedados em ambientes de nuvem.
IN - 07	Desenvolver, implantar e manter mecanismos de automação para provisionamento, configuração, atualização e gerenciamento da infraestrutura em nuvem, utilizando práticas de Infrastructure as Code (IaC), automação operacional e demais metodologias aplicáveis.
IN - 08	Elaborar análises técnicas e relatórios periódicos sobre disponibilidade, desempenho, capacidade, segurança, utilização e tendências dos ambientes em nuvem, identificando riscos operacionais, oportunidades de otimização, evolução tecnológica e propondo ações preventivas, corretivas e de melhoria contínua ao CONTRATANTE.
IN - 09	Definir, implantar e manter padrões arquiteturais para utilização dos ambientes em nuvem, incluindo organização dos recursos, políticas de governança, nomenclatura, segmentação, identidade, automação e conformidade.
IN - 10	Definir e manter padrões, políticas, processos e boas práticas relacionados à utilização das plataformas em nuvem, assegurando governança, rastreabilidade, conformidade regulatória e aderência às diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE.
IN - 11	Pesquisar, avaliar, homologar e implantar novas tecnologias, modelos, plataformas e boas práticas relacionadas à Infraestrutura e Nuvem, apoiando a transformação digital da CONTRATANTE.
IN - 12	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
IN - 13	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
IN - 14	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
IN - 15	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Monitoramento, Observabilidade e AIOps
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação Zabbix Certified Professional (ZCP) ou Zabbix Certified Expert (ZCE) Curso oficial ITIL v4 Foundation Curso de Grafana (mínimo de 20 horas) Curso de Monitoramento e Observabilidade em Cloud (mínimo de 40 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência com monitoramento de infraestrutura de TIC em ambientes híbridos
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
MO - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter as plataformas de monitoramento, observabilidade e AIOps, garantindo seu correto funcionamento, disponibilidade, desempenho e integração com os ambientes tecnológicos do CONTRATANTE.
MO - 02	Implantar, configurar e manter métricas, logs, eventos, rastreamento distribuído (traces), dashboards, alertas, mapas de serviços e demais mecanismos de observabilidade necessários ao acompanhamento dos ambientes de infraestrutura, aplicações e serviços.
MO - 03	Executar o monitoramento contínuo e proativo dos ambientes de infraestrutura, aplicações e serviços de TIC, identificando anomalias, degradações, indisponibilidades e demais eventos operacionais, comunicando tempestivamente as equipes responsáveis e fornecendo subsídios técnicos para a análise e resolução dos incidentes.
MO - 04	Pesquisar, avaliar e propor melhorias contínuas nas soluções, processos, indicadores e tecnologias relacionadas ao monitoramento, observabilidade, automação operacional e AIOps, visando ampliar a visibilidade, confiabilidade e eficiência operacional dos serviços de TIC.
MO - 05	Desenvolver, implantar e manter automações, integrações e mecanismos inteligentes de correlação de eventos, análise de comportamento, redução de falsos positivos, detecção de anomalias e demais recursos relacionados às práticas de AIOps e automação operacional.
MO - 06	Administrar a inclusão, atualização, parametrização e manutenção dos ativos, aplicações, serviços, indicadores, métricas, templates, regras, alertas e demais elementos necessários ao monitoramento e observabilidade dos ambientes tecnológicos.
MO - 07	Elaborar e manter atualizadas a documentação técnica, procedimentos operacionais, base de conhecimento, arquitetura das soluções de monitoramento e observabilidade e demais artefatos relacionados ao ambiente administrado.
MO - 08	Elaborar e apresentar relatórios operacionais diários, semanais e mensais contendo a análise dos incidentes ocorridos, tendências identificadas, riscos operacionais, degradações observadas, indicadores relevantes, previsões de capacidade, recomendações técnicas e propostas de ações preventivas ou corretivas, subsidiando a Coordenação de Monitoramento e a gestão do CONTRATANTE na tomada de decisões.
MO - 09	Monitorar a interligação entre Datacenters e demais enlaces físicos entre os prédios do Poder Judiciário, atuando proativamente na resolução de incidentes dentro de sua área de atuação.
MO - 10	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
MO - 11	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
MO - 12	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
MO - 13	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Apoio Operacional a Projetos
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso oficial ITIL v4 Foundation Curso em Gestão de Projetos (mínimo de 30 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência em gestão de projetos 01 ano de experiência em contratações públicas Conhecimentos em boas práticas de gerenciamento de serviços, baseadas no modelo ITIL
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer, obrigatoriamente, na forma presencial, de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
AP - 01	Prestar apoio na avaliação e resolução dos processos administrativos relacionados à incidentes e requisições de infraestrutura de TIC;
AP - 02	Acompanhar o processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços, analisando solicitações, requisitando relatórios da equipe técnica, entrando em contato com os usuários para entendimento da demanda, assessorando os gestores de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE com informações e retornos aos usuários;
AP - 03	Apoiar o Gerenciamento de Catálogo de Serviço, realizando revisões e sugerindo ajustes no mesmo, em conjunto com os gestores da CONTRATANTE;
AP - 04	Apoiar o Gerenciamento de Base de Conhecimento, preparando documentações técnicas relacionadas as suas atividades;
AP - 05	Apoiar o gerenciamento de contratos de infraestrutura de TIC, apoiando no acompanhamento de contratos de acordo com as Instruções Normativas e as Resoluções do CNJ relacionadas às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação;
AP - 06	Auxiliar na elaboração e organização da documentação necessária para novas contratações de infraestrutura de TIC, coletando requisitos técnicos, especificações, contratos, e demais documentos relevantes, garantindo que todas as informações estejam alinhadas às políticas e padrões de gestão de serviços de TIC da CONTRATANTE;
AP - 07	Apoiar na preparação de relatórios dos serviços de infraestrutura de TIC;
AP - 08	Apoiar na elaboração de documentação técnica para a base de conhecimentos da CONTRATANTE referente a serviços de infraestrutura de TIC;
AP - 09	Atuar junto aos gestores de TIC da CONTRATANTE na execução de projetos, garantindo uma implantação organizada e documentada, com uma maior satisfação dos usuários de TIC da CONTRATANTE.
AP - 10	Apoiar a realização de auditorias na área de TIC, organizando evidências, relatórios de ativos, logs de conformidade e demais documentações necessárias para comprovar a regularidade dos processos operacionais e contratuais.
AP - 11	Amparar e orientar as equipes técnicas de TIC na elaboração de seus documentos de contratação, fornecendo modelos (templates) padronizados, checklists de conformidade com a legislação vigente e orientações sobre a estrutura necessária para Estudos Técnicos Preliminares (ETP), Termos de Referência (TR) e demais fases do processo licitatório;
AP - 12	Realizar a curadoria e atualização da biblioteca de normativos, leis e resoluções que regem as contratações de TIC, servindo como ponto de apoio rápido para tirar dúvidas das equipes técnicas sobre fluxos processuais e exigências documentais.
AP - 13	Auxiliar as equipes técnicas no mapeamento e desenho dos fluxos de processos operacionais, garantindo que as atividades tenham fluxos formais que atendam aos requisitos de compliance e segurança;
AP - 14	Organizar o repositório central de evidências e documentação de compliance, orientando as equipes sobre como e onde registrar as provas de conformidade, facilitando a prestação de contas em auditorias.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Redes e Comunicações
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso oficial ITIL v4 Foundation Certificação CCNA
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência com administração de redes Curso de Segurança de Redes da Cisco ou Curso de Segurança da Informação da CompTIA ou Curso de Segurança de Redes da Microsoft (mínimo de 40 horas) Conhecimentos em roteamento, switches, redes Wi-Fi, VLANs e protocolos de rede em geral Conhecimentos em Autonomous System (AS) e protocolos de roteamento dinâmico
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer, obrigatoriamente, na forma presencial, de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
RC - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter a infraestrutura de redes de dados, incluindo equipamentos, sistemas, protocolos, serviços e demais componentes de conectividade, assegurando seu correto funcionamento, disponibilidade, desempenho, segurança e conformidade com os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE
RC - 02	Monitorar continuamente a infraestrutura de redes, enlaces, serviços e ativos de conectividade, analisando desempenho, capacidade, disponibilidade e eventos, executando ações preventivas e corretivas para assegurar a continuidade dos serviços.
RC - 03	Implantar, administrar e manter mecanismos relacionados à segurança, alta disponibilidade, redundância, atualização de software, correção de vulnerabilidades, testes de continuidade e demais recursos destinados à proteção e resiliência da infraestrutura de redes.
RC - 04	Apoiar o planejamento, especificação, implantação e evolução da infraestrutura de redes, realizando análises de viabilidade, homologações, avaliações de impacto e propondo melhorias arquiteturais e tecnológicas.
RC - 05	Elaborar e manter atualizadas documentações técnicas, diagramas, inventário de ativos, banco de dados de configuração (CMDB), procedimentos operacionais, relatórios técnicos e indicadores relacionados aos ambientes de conectividade.
RC - 06	Administrar e configurar os serviços e soluções associados à infraestrutura de conectividade, incluindo redes LAN, WAN, WLAN, Internet, videoconferência, roteamento, protocolos, monitoramento e demais serviços correlatos necessários ao funcionamento do ambiente tecnológico do CONTRATANTE.
RC - 07	Propor melhorias e evoluções na infraestrutura de redes da CONTRATANTE.
RC - 08	Administrar a infraestrutura centralizada das redes sem fio corporativas.
RC - 09	Monitorar a interligação entre Datacenters e demais enlaces físicos entre os prédios do Poder Judiciário, atuando proativamente na resolução de incidentes dentro de sua área de atuação.
RC - 10	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
RC - 11	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
RC - 12	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
RC - 13	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração de Servidores, Sistemas Operacionais e Virtualização
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA) ou Linux Professional Institute Certification (LPIC-2) ou VCP-VVF Administrator (VMware Certified Professional - VMware vSphere Foundation) Curso oficial ITIL v4 Foundation
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência com administração e sustentação de ambientes Windows Server 03 anos de experiência com administração, instalação e sustentação de ambientes VMware Conhecimentos avançados em atividades relacionadas à sustentação de AD, DNS, DHCP, GPO e Power Shell ou 03 anos de experiência com administração e sustentação de ambientes GNU/Linux
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
SO - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter as plataformas de virtualização e seus componentes, assegurando disponibilidade, desempenho, capacidade, segurança e continuidade da infraestrutura computacional do CONTRATANTE.
SO - 02	Provisionar, configurar, manter, migrar e descontinuar máquinas virtuais, templates, snapshots, clones, datastores e demais recursos computacionais disponibilizados pelas plataformas de virtualização.
SO - 03	Administrar os mecanismos de alta disponibilidade, recuperação de desastres, replicação, balanceamento de carga, migração entre hosts, tolerância a falhas e demais funcionalidades disponibilizadas pela plataforma de virtualização.
SO - 04	Monitorar continuamente os ambientes virtualizados, analisando desempenho, utilização de recursos, capacidade, disponibilidade e tendências de crescimento, propondo ações preventivas, corretivas e evolutivas para assegurar a continuidade dos serviços.
SO - 05	Executar atendimento especializado de terceiro nível relacionado à infraestrutura de virtualização, apoiando implantações, migrações, atualizações, manutenção dos ambientes e atendimento às demais equipes técnicas.
SO - 06	Elaborar análises técnicas e relatórios periódicos sobre disponibilidade, desempenho, utilização, capacidade e tendências da plataforma de virtualização, identificando riscos operacionais e propondo ações preventivas, corretivas e evolutivas ao CONTRATANTE.
SO - 07	Elaborar e manter atualizadas documentações técnicas, procedimentos operacionais, inventário de recursos, automações, banco de dados de configuração (CMDB) e propor melhorias arquiteturais e tecnológicas relacionadas à infraestrutura de virtualização.
SO - 08	Administrar os sistemas operacionais utilizados na infraestrutura corporativa do CONTRATANTE, realizando instalação, configuração, atualização, aplicação de patches, hardening, parametrização, tuning, gerenciamento de serviços, usuários e demais atividades necessárias ao funcionamento dos ambientes sob sua responsabilidade
SO - 09	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
SO - 10	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
SO - 11	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
SO - 12	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Administração e IA Operacional, Bots e Ferramentas de Produtividade
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação Microsoft AI-901 - Microsoft Azure AI Fundamentals Curso oficial ITIL v4 Foundation
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	Conhecimentos avançados em automação de processos com IA, integração de LLMs via API, engenharia de Prompt, agentes de IA e Python para automação
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
IA - 01	Administrar, instalar, configurar, atualizar e manter plataformas de inteligência artificial, automação, assistentes virtuais, agentes inteligentes e demais ferramentas destinadas ao aumento da produtividade e eficiência operacional do CONTRATANTE.
IA - 02	Projetar, desenvolver, implantar e manter ferramentas, bots, agentes, scripts, workflows e demais soluções de automação destinadas à simplificação, padronização e otimização dos processos operacionais e administrativos.
IA - 03	Administrar e evoluir assistentes virtuais, chatbots e demais soluções conversacionais, promovendo integrações com sistemas corporativos, bases de conhecimento e serviços institucionais.
IA - 04	Desenvolver e manter integrações entre plataformas de IA, sistemas corporativos, diretórios, bancos de dados, APIs, plataformas de monitoramento e demais serviços utilizados pelo CONTRATANTE.
IA - 05	Elaborar análises técnicas e relatórios periódicos sobre utilização, desempenho, benefícios, indicadores de produtividade, oportunidades de automação e evolução das soluções implementadas, propondo continuamente novas iniciativas ao CONTRATANTE.
IA - 06	Assegurar que as soluções de IA, automação e assistentes virtuais observem as políticas institucionais de segurança da informação, privacidade, governança de dados e uso responsável da inteligência artificial.
IA - 07	Pesquisar, avaliar, homologar e implantar novas tecnologias, modelos, plataformas e boas práticas relacionadas à inteligência artificial, automação de processos, agentes inteligentes e produtividade, apoiando a transformação digital do CONTRATANTE.
IA - 08	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
IA - 09	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
IA - 10	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
IA - 11	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Coordenação de Cibersegurança
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação ITIL v4 Foundation Certificação ISO/IEC 27001 Lead Implementer ou ISO/IEC 27001 Lead Auditor Curso de Liderança e Gestão de Equipes (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	05 anos de experiência na área de Segurança da Informação, com no mínimo 03 anos exercendo atividades comprovadas de liderança técnica de equipes, coordenação de projetos de cibersegurança ou supervisão de operações de SOC (Security Operations Center).
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
CC - 01	Serviço de Coordenação de Cibersegurança
CC - 02	Coordenar as atividades diárias da equipe técnica de cibersegurança, distribuindo tarefas, garantindo o cumprimento de escalas, metas operacionais e NMS.
CC - 03	Atuar como o principal ponto de contato e prover suporte à coordenação de ações conjuntas de SIC junto às demais áreas do CONTRATANTE
CC - 04	Assegurar a conformidade operacional diária da equipe quanto ao uso do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referente às competências da área de segurança.
CC - 05	Supervisionar e manter atualizado o inventário de Itens de Configuração (IC) lógicos de segurança, garantindo o correto registro de ativos críticos de Segurança da Informação e Comunicações (SIC).
CC - 06	Apoiar o CONTRATANTE na elaboração, revisão periódica e divulgação de normas, procedimentos e metodologias relacionados à SIC.
CC - 07	Garantir e apoiar o monitoramento contínuo do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais diretrizes estipuladas pelo CONTRATANTE
CC - 08	Apoiar o uso de controles e métodos presentes nas normas internacionais de referência, como as famílias ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27003
CC - 09	Apoiar o gerenciamento técnico de projetos de implantação, substituição, consolidação e atualização de soluções de hardware ou software destinadas à SIC.
CC - 10	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
CC - 11	Coordenar e apoiar a realização de Auditorias de Segurança, Análises formais de Riscos de TIC e Gestão de Ativos críticos de informação.
CC - 12	Gerar, consolidar e apresentar relatórios gerenciais estruturados sobre tentativas de ataques, vulnerabilidades pendentes, eficácia de patches, status de atualizações de ativos e desempenho geral dos sistemas de proteção (antivírus, IPS, firewall, proxies, etc.).
CC - 13	Traduzir métricas extraídas pela equipe técnica em indicadores de negócios (KPIs e KRIs) compreensíveis para tomada de decisão do CONTRATANTE.
CC - 14	Planejar, apoiar e participar ativamente de projetos e atividades de conscientização interna, palestras, treinamentos e simulações de segurança cibernética voltados aos colaboradores e usuários.
CC - 15	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
CC - 16	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
CC - 17	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
CC - 18	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Coordenação de Incidentes e Requisições
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação ITIL v4 Foundation Certificação ISO/IEC 20000 Curso HDI SCTL - Support Center Team Lead Curso Cobit 2019 Foundation (mínimo de 20 horas) Curso de Gerenciamento de Incidentes e Continuidade (mínimo de 30 horas) Curso de Liderança e Gestão de Equipes (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	05 anos de experiência em Gestão de Incidentes e Requisições de Serviços 05 anos de experiência em Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer, obrigatoriamente, na forma presencial, de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
CI - 01	Coordenar o tratamento de incidentes e requisições de serviço, promovendo o acionamento, integração e acompanhamento das equipes técnicas envolvidas até o restabelecimento dos serviços, observando os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.
CI - 02	Coordenar a comunicação dos incidentes junto às áreas técnicas, gestores, usuários e demais partes interessadas, elaborando e divulgando comunicados operacionais, atualizações de status, previsões de restabelecimento e demais informações necessárias durante todo o ciclo de vida do incidente.
CI - 03	Analisar continuamente os incidentes e requisições registrados pelos usuários, identificando ocorrências recorrentes, incidentes correlatos, falhas generalizadas, eventos de grande impacto e oportunidades de agrupamento, priorização, escalonamento ou tratamento diferenciado.
CI - 04	Coordenar o tratamento dos incidentes de alta severidade, promovendo reuniões técnicas, definição de responsáveis, acompanhamento das ações, controle dos prazos e comunicação permanente até sua resolução.
CI - 05	Conduzir análises pós-incidente (Post Mortem), elaborando relatórios técnicos contendo cronologia dos eventos, impactos, causas identificadas, ações executadas, lições aprendidas, recomendações e plano de ações destinado à prevenção de novas ocorrências.
CI - 06	Elaborar relatórios periódicos contendo indicadores de incidentes, tendências, recorrências, tempo de atendimento, disponibilidade dos serviços, qualidade do atendimento, causas recorrentes, oportunidades de melhoria e recomendações destinadas ao aperfeiçoamento contínuo da operação.
CI - 07	Acompanhar o cumprimento dos processos, procedimentos, fluxos operacionais, nms, acordos de nível operacional (OLA) e demais normas relacionadas ao gerenciamento de incidentes e requisições, propondo melhorias contínuas aos processos de atendimento.
CI - 08	Identificar incidentes recorrentes ou de elevado impacto, propondo formalmente sua conversão em registros de problema, subsidiando os processos de análise de causa raiz e melhoria contínua dos serviços.
CI - 09	Propor a abertura de processo de mudança, quando identificado que a solução definitiva de um incidente dependerá de alteração controlada na infraestrutura, aplicações ou serviços, acompanhando sua tramitação até a implementação da solução.
CI - 10	Garantir a correta execução dos fluxos de atendimento, categorização, priorização, escalonamento e tratamento das requisições e incidentes.
CI - 11	Realizar, junto aos Serviço de Coordenação de Suporte Especializado de Campo e Remoto, o acompanhamento e tratamento dos incidentes e requisições.
CI - 12	Propor melhorias nos fluxos atendimento dos incidentes e requisições.
CI - 13	Monitorar volumes, filas, tempos de atendimento e requisições.
CI - 14	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pela equipe da CONTRATADA.
CI - 15	Garantir a disponibilidade dos recursos para atendimento dos incidentes e requisições.
CI - 16	Coordenar a criação, manutenção, revisão e publicação da Base de Conhecimento corporativa.
CI - 17	Garantir a atualização dos procedimentos operacionais utilizados pelas equipes de atendimento.
CI - 18	Validar a qualidade técnica e funcional dos artigos publicados.
CI - 19	Administrar a Base de Erros Conhecidos (Known Error Database).
CI - 20	Garantir a disponibilização de conteúdos de conhecimento para os canais de autosserviço, chatbot, assistentes virtuais e equipes de atendimento.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

CI - 21	Planejar, coordenar e realizar processos de transferência de conhecimento entre equipes técnicas, tanto da CONTRATADA, como do CONTRATANTE.
CI - 22	Coordenar a manutenção do Catálogo de Serviços de TIC.
CI - 23	Propor revisões periódicas do catálogo, para inclusão, alteração, consolidação ou descontinuação de categorias de serviços.
CI - 24	Garantir o alinhamento e disponibilidade do catálogo de serviços com os canais de atendimento.
CI - 25	Acompanhar o cumprimento do fluxo de comunicação de incidentes, aprovado pela CONTRATANTE, entre equipes técnicas, gestores e partes interessadas.
CI - 26	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
CI - 27	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
CI - 28	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
CI - 29	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Coordenação de Monitoramento, Observabilidade e Operação Contínua
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação ITIL v4 Foundation Curso de Zabbix e fundamentos de monitoramento e observabilidade (mínimo de 20 horas) Curso Cobit 2019 Foundation (mínimo de 20 horas) Curso de Gerenciamento de Incidentes e Continuidade (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência em Gestão de Equipes de TIC
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
CM - 01	Coordenar as atividades relacionadas ao monitoramento, observabilidade e operação contínua dos serviços de TIC, orientando tecnicamente as equipes, priorizando demandas e acompanhando a execução dos serviços, de forma a assegurar a disponibilidade, desempenho e continuidade dos ambientes tecnológicos.
CM - 02	Definir, acompanhar e revisar indicadores de desempenho, disponibilidade, capacidade, confiabilidade e níveis de serviço (NMS, SLIs e SLOs), elaborando relatórios gerenciais e painéis executivos que subsidiem a tomada de decisão do CONTRATANTE.
CM - 03	Coordenar a evolução dos processos de monitoramento e observabilidade, definindo padrões para métricas, logs, rastreamento distribuído (traces), eventos, dashboards, alertas e demais mecanismos necessários à visibilidade operacional dos serviços.
CM - 04	Avaliar continuamente os processos operacionais, propondo melhorias, automações, novos indicadores, fluxos de trabalho e boas práticas relacionadas ao monitoramento, observabilidade, AIOps e operação contínua dos serviços de TIC, implementando assim a melhoria contínua.
CM - 05	Coordenar a elaboração e manutenção da documentação técnica, base de conhecimento, procedimentos operacionais, registros de incidentes, problemas recorrentes e respectivas soluções, promovendo a padronização e disseminação do conhecimento entre as equipes, promovendo assim, a gestão de conhecimento.
CM - 06	Atuar de forma integrada com as coordenações e equipes dos demais serviços de TIC, promovendo o compartilhamento e interligação de informações operacionais, indicadores, riscos e necessidades técnicas que apoiem a gestão dos ambientes tecnológicos.
CM - 07	Avaliar e propor a adoção de novas tecnologias, metodologias e arquiteturas relacionadas ao monitoramento, observabilidade, AIOps e operação de infraestrutura, apoiando o planejamento da evolução tecnológica e o aumento da maturidade operacional do CONTRATANTE, visando o planejamento e evolução tecnológica.
CM - 08	Organizar a comunicação de incidentes para os canais de comunicação da CONTRATANTE.
CM - 09	Monitorar a interligação entre Datacenters e demais enlaces físicos entre os prédios do Poder Judiciário, atuando proativamente na resolução de incidentes dentro de sua área de atuação.
CM - 10	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
CM - 11	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
CM - 12	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
CM - 13	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Coordenação de Infraestrutura e Coordenação Técnica Geral do Contrato
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	ITIL 4 Specialist: Create, Deliver and Support (CDS) Curso HDI SCTL - Support Center Team Lead; Cobit Foundation; Certificação ISO 20.000 ou curso equivalente. Curso de Liderança e Gestão de Equipes (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	06 anos de experiência em gestão de TI 05 anos de experiência em Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE Conhecimentos em boas práticas de gerenciamento de serviços, baseadas no modelo ITIL; Experiência em gestão de equipes de central de serviços de TIC
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer, obrigatoriamente, na forma presencial, de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
CI - 01	Coordenar o trabalho da equipe responsável pela execução dos serviços de Gerenciamento da Infraestrutura de TIC e de todos os demais serviços contratados, prestados pela CONTRATADA, avaliando a situação dos indicadores de desempenho e se as metas estão sendo cumpridas.
CI - 02	Coordenar as equipes técnicas de 3º nível, garantindo alta disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC.
CI - 03	Identificar oportunidades de melhoria contínua nos processos, fluxos de trabalho e serviços prestados, apresentando planos de ação para aprimoramento.
CI - 04	Coordenar ações para a redução de incidentes e aumento da resiliência operacional da infraestrutura de TIC.
CI - 05	Assegurar que os serviços de TIC contratados estejam alinhados às melhores práticas de governança (COBIT e ITIL).
CI - 06	Coordenar e acompanhar a atuação das demais coordenações do contrato, garantindo que as equipes estejam bem treinadas e motivadas.
CI - 07	Gerenciar conflitos e garantir harmonia no ambiente de trabalho, promovendo uma cultura de excelência e inovação.
CI - 08	Coordenar planos de melhoria e inovação tecnológica, buscando automação e otimização dos serviços de infraestrutura.
CI - 09	Desenvolver estratégias para modernização e escalabilidade dos serviços, alinhando tecnologia aos objetivos do Tribunal.
CI - 10	Garantir comunicação eficaz com as demais áreas de TIC e alta gestão, apresentando relatórios gerenciais e propostas de evolução tecnológica
CI - 11	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
CI - 12	Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando for necessário.
CI - 13	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
CI - 14	Participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo CONTRATANTE.
CI - 15	Planejar, monitorar e controlar os indicadores de qualidade e os de desempenho no atendimento, bem como acompanhar o grau de satisfação de usuários em relação aos serviços prestados no 3º nível.
CI - 16	Elaborar e apresentar relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados.
CI - 17	Aprimorar as práticas existentes dos procedimentos operacionais da CONTRATADA relacionadas ao 3º nível de atendimento com base nas melhores práticas adotadas pelo mercado quanto ao gerenciamento de serviços de TIC.
CI - 18	Prover sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação do CONTRATANTE, de scripts e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
CI - 19	Coordenar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues de acordo com o nível estabelecido de controle e de detalhamento de dados.
CI - 20	Criar e manter atualizada, juntamente com o prestador de serviço de supervisão de suporte técnico, a base de dados de Gerenciamento de Configuração da Infraestrutura do CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

CI - 21	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).
CI - 22	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e suporte técnico de fornecedores externos no que diz respeito à infraestrutura.
CI - 23	Consolidar as necessidades de infraestrutura, buscando informação em cada uma das áreas sob sua responsabilidade de supervisão.
CI - 24	Supervisionar tecnicamente as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software; prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as boas práticas de Gerenciamento de Projetos.
CI - 25	Subsidiar o CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de rede para garantir a disponibilidade das aplicações.
CI - 26	Apoiar tecnicamente a elaboração e a implantação de projetos de redes de computadores, tradicionais e wireless, locais e remotas.
CI - 27	O responsável pela execução destes serviços NÃO PODERÁ ser um executante das atividades de natureza operacional previstas para os demais serviços desta contratação.
CI - 28	Executar outras atividades relacionadas à supervisão dos serviços de Gerenciamento da Infraestrutura de TIC a serem definidas pelo CONTRATANTE, bem como as definidas no Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência deste serviço.
CI - 29	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pela equipe da CONTRATADA.
CI - 30	Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções do objeto da contratação.
CI - 31	Orientar os profissionais da CONTRATADA na prestação de serviços em conformidade com os procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
CI - 32	Controlar os indicadores de qualidade e os de desempenho, bem como acompanhar o grau de satisfação de usuários em relação a todos os serviços prestados contratados.
CI - 33	Apresentar relatórios gerenciais consolidados com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados contratados.
CI - 34	Administrar a documentação dos serviços de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC, submetendo-a ao CONTRATANTE para aprovação e controle.
CI - 35	Prover o CONTRATANTE com os relatórios técnicos e gerenciais necessários e suficientes para a comprovação dos serviços realizados.
CI - 36	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, se necessário.
CI - 37	Comunicar aos fiscais e gestores do contrato o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico abertos junto a outros fornecedores externos do CONTRATANTE.
CI - 38	Acompanhar a elaboração e implantação de projetos sob responsabilidade de outras empresas terceirizadas.
CI - 39	Apoiar tecnicamente a CONTRATANTE nos processos de aquisição, quando demandado.
CI - 40	Coordenar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues de acordo com o nível estabelecido de controle e de detalhamento de dados.
CI - 41	Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
CI - 42	Obter do CONTRATANTE informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
CI - 43	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e as respectivas situações estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
CI - 44	Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse do CONTRATANTE.
CI - 45	Atuar junto às demais coordenações para manter atualizado o inventário de software da CONTRATANTE.
CI - 46	Executar outras atividades relacionadas à supervisão geral do suporte técnico e da sustentação da infraestrutura a serem definidas pelo CONTRATANTE, bem como as definidas no Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desse serviço.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Coordenação do Processo de Mudanças
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação ITIL v4 Foundation Certificação ISO/IEC 20000 Curso HDI SCTL - Support Center Team Lead Curso Cobit 2019 Foundation (mínimo de 20 horas) Curso de Liderança e Gestão de Equipes (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência em Gestão de Mudanças 03 anos de experiência em Coordenação/Operação de processos ITIL em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Híbrido ou Remoto
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.24.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
CM - 01	Implementar processos estruturados de gestão de problemas, melhorando a eficiência da operação de TIC;
CM - 02	Coordenar e supervisionar a execução técnica das mudanças programadas, assegurando conformidade com os planos detalhados;
CM - 03	Avaliar riscos associados às mudanças propostas, estabelecendo estratégias de mitigação adequadas;
CM - 04	Validar os planos detalhados de implantação das mudanças, assegurando que estejam completos, claros e exequíveis;
CM - 05	Assegurar a realização dos testes e validações operacionais pós-mudança para confirmar que os resultados estejam alinhados aos objetivos definidos;
CM - 06	Garantir comunicação eficiente e antecipada a todas as partes interessadas sobre as mudanças programadas e seus possíveis impactos.
CM - 07	Garantir a disponibilidade dos recursos para execução das mudanças.
CM - 08	Manter a base de configuração, ativos de configuração e itens de configuração devidamente cadastrados e atualizados na ferramenta de ITSM utilizada pela contratante.
CM - 09	Administrar a Base de Conhecimento, incluindo descrição padronizada de resolução de problemas que forem surgindo ao longo da execução do contrato, após o encerramento de cada ordem de serviço.
CM - 10	Coordenar o processo de problemas da Contratante, realizando a devida categorização e identificação de recorrência de incidentes que caracterizam o conceito de problema.
CM - 11	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, se necessário.
CM - 12	Participar da elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
CM - 13	Definir, em conjunto com o CONTRATANTE, os tipos de mudanças que serão adotados, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência, relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas), bem como o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
CM - 14	Gerenciar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues de acordo com o nível estabelecido de controle e de detalhamento de dados.
CM - 15	Organizar reuniões, orientando as áreas envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a eficiência e eficácia do processo de mudança.
CM - 16	Gerenciar as ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
CM - 17	Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
CM - 18	Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
CM - 19	Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças.
CM - 20	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e as respectivas situações estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
CM - 21	Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse do CONTRATANTE.
CM - 22	Coordenar a realização de revisões pós-implantação (Post Implementation Review – PIR), avaliando os resultados das mudanças executadas, identificando desvios, riscos residuais, oportunidades de melhoria e registrando as lições aprendidas

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

CM - 23	Receber, analisar e priorizar recomendações técnicas provenientes das equipes de Monitoramento, Observabilidade, AIOps, Segurança e demais áreas, avaliando sua conversão em registros de problema, solicitações de mudança ou planos de melhoria contínua.
CM - 24	Organizar, convocar e secretariar reuniões do Comitê Consultivo de Mudanças (CAB), consolidando pareceres técnicos, registrando decisões, acompanhando pendências e apoiando o CONTRATANTE na priorização e aprovação das mudanças.
CM - 25	Atualizar itens de configuração (IC) sempre que necessário.
CM - 26	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
CM - 27	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
CM - 28	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Coordenação de Suporte Especializado de Campo e Remoto
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível Superior (graduação) na área de TI, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização/mestrado na área de TI de, no mínimo, 360 horas/aula.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Certificação ITIL v4 Foundation Curso oficial HDI SCTL - Support Center Team Lead Curso Cobit 2019 Foundation (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	05 anos de experiência em gestão de equipes de suporte técnico a usuários baseadas nas boas práticas ITIL 03 anos de experiência em operação de ferramentas de ITSM
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer, obrigatoriamente, na forma presencial, de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.25.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
CS - 01	Coordenar a execução dos serviços de suporte técnico de segundo nível, prestados de forma remota e presencial.
CS - 02	Distribuir, priorizar e acompanhar as demandas das equipes de suporte técnico especializado.
CS - 03	Monitorar continuamente as filas de atendimento, zelando pelo cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
CS - 04	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA com base na demanda de atendimento dos polos e no perfil dos técnicos.
CS - 05	Acompanhar e controlar a execução dos atendimentos críticos, emergenciais ou de alta prioridade.
CS - 06	Apoiar tecnicamente os profissionais do segundo nível na solução de incidentes e requisições de maior complexidade.
CS - 07	Garantir que os procedimentos técnicos, normas e padrões definidos pelo CONTRATANTE sejam observados e seguidos.
CS - 08	Promover a padronização dos atendimentos e dos procedimentos técnicos executados pelas equipes.
CS - 09	Consolidar e disponibilizar relatórios gerenciais, painéis de acompanhamento e indicadores operacionais.
CS - 10	Avaliar tendências, gargalos operacionais e oportunidades de melhoria nos processos de suporte.
CS - 11	Garantir a atualização e a qualidade da Base de Conhecimento utilizada pelas equipes de atendimento.
CS - 12	Identificar procedimentos passíveis de transferência para o N1, chatbot ou canais de autosserviço.
CS - 13	Organizar e disseminar o conhecimento adquirido pelas equipes de suporte especializado.
CS - 14	Identificar necessidades de capacitação e treinamento das equipes de suporte.
CS - 15	Acompanhar o desempenho operacional da equipe sob sua coordenação.
CS - 16	Fornecer subsídios técnicos para a tomada de decisão do CONTRATANTE.
CS - 17	O profissional alocado pela CONTRATADA para a execução dos serviços desse pilar não poderá ser um executante das atividades de natureza operacional previstas para os demais pilares de serviço desta contratação.
CS - 18	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
CS - 19	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
CS - 20	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Suporte Técnico de de Redes, Servidores e Segurança
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível superior (graduação) - Completo ou cursando.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso de redes (mínimo de 80 horas) Curso oficial ITIL v4 Foundation Curso oficial HDI Support Center Analyst (HDI-SCA) Curso de fundamentos de Segurança da Informação (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	03 anos de experiência em administração ou manutenção de redes Conhecimentos em configuração de switches e roteadores
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer, obrigatoriamente, na forma presencial, de 08 às 18h. Em dias não úteis (de 0h às 23h59) e em dias úteis (18h01 às 7h59), a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.25.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
SR - 01	Executar atendimento técnico relacionado aos ambientes de redes, servidores e segurança realizando diagnósticos, testes, substituições de componentes e demais procedimentos necessários ao restabelecimento dos serviços.
SR - 02	Executar atividades de instalação, substituição, configuração, migração, expansão, atualização e desativação de equipamentos e componentes da infraestrutura de TIC, apoiando implantações, mudanças programadas e manutenções, conforme procedimentos e orientações definidos pelas equipes responsáveis.
SR - 03	Executar procedimentos operacionais de configuração, atualização e parametrização de equipamentos, sistemas e dispositivos de infraestrutura, conforme padrões, procedimentos e orientações definidos pelas equipes de administração dos ambientes tecnológicos.
SR - 04	Executar rotinas periódicas de inspeção, testes, limpeza, organização, identificação e manutenção preventiva da infraestrutura física e lógica, comunicando tempestivamente quaisquer anormalidades identificadas.
SR - 05	Registrar atendimentos, procedimentos executados, inventário, movimentação de ativos, evidências técnicas, documentação operacional e demais informações necessárias ao controle e rastreabilidade das atividades realizadas.
SR - 06	Realizar suporte operacional à infraestrutura centralizada das redes sem fio corporativas, incluindo atividades de site survey, assesment e mapeamento de área de cobertura de rede sem fio.
SR - 07	Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, de reuniões inerentes à sua área de atuação.
SR - 08	Atender chamados inseridos em sua fila de atendimento e realizar atividades do Catálogo de Serviços de TIC do CONTRATANTE referentes à competência desta área.
SR - 09	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível médio
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso de ITIL v4 Foundation (mínimo de 20 horas) Curso de Windows 11 (mínimo de 20 horas) Curso de Suporte técnico e atendimento ao cliente (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	01 ano de experiência em suporte técnico de TIC
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Remoto ou híbrido nas instalações da Contratada.
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 07 às 19h. Em finais de semana e feriados entre 08h e 18h.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
N1 - 01	Prestar atendimento, de forma remota, aos chamados registrados por meios eletrônicos, tais como: sistema ITSM; correio eletrônico; mensagens instantâneas; serviços de mensageria; soluções de inteligência artificial; soluções de auto-pedido e autosserviço, aos usuários de TIC do PJRN.
N1 - 02	Resolver aos chamados classificados como competência elegível ao 1º nível.
N1 - 03	Revisar, corrigir e padronizar a categorização, priorização e classificação dos chamados registrados pelos diversos canais de atendimento.
N1 - 04	Encaminhar as demandas para os outros níveis de atendimento nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência do 1º nível.
N1 - 05	Identificar tendências, recorrências e incidentes em massa, comunicando tempestivamente a supervisão e propondo ações mitigatórias.
N1 - 06	Realizar a comunicação aos usuários afetados por indisponibilidades, degradações ou interrupções de serviços, utilizando os canais institucionais definidos.
N1 - 07	Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
N1 - 08	Elaborar, revisar, atualizar e propor melhorias na Base de Conhecimento utilizada pelos canais de atendimento digital, chatbot, assistentes virtuais e equipes de suporte.
N1 - 09	Identificar atividades repetitivas passíveis de automação, propondo melhorias em fluxos de atendimento.
N1 - 10	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

PILAR	Serviço de Suporte Técnico de Segundo Nível
NÍVEL DE FORMAÇÃO	Nível médio completo.
NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO	Curso de ITIL v4 Foundation (mínimo de 20 horas) Curso de Suporte técnico e atendimento ao cliente (mínimo de 20 horas) Curso de Office 365 Avançado (mínimo de 20 horas) Curso de Redes de Computadores (mínimo de 20 horas)
NÍVEL DE EXPERIÊNCIA	02 anos de experiência em suporte técnico a usuários, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho, incluindo, mas não se limitando a, sistemas operacionais, ferramentas de escritório, redes de computadores e demais aplicativos inerentes as atividades dos usuários.
TIPO DE COBERTURA DE SUPORTE	Presencial nas instalações do Contratante
DISPONIBILIDADE	Em dias úteis, a prestação do serviço deverá ocorrer de 07 às 19h. Em finais de semana e feriados entre 08h e 18h. Em outros horários, a prestação do serviço poderá ocorrer sob demanda, no modelo definido no Termo de Referência, item 4.1.25.

ATIVIDADES/ESCOPO DE ATUAÇÃO	
N2 - 01	Atender, diagnosticar e solucionar incidentes e requisições escalonados pelo suporte de primeiro nível.
N2 - 02	Executar tratamento técnico especializado para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro dos níveis de serviço estabelecidos.
N2 - 03	Realizar atendimento remoto ou presencial, quando necessário, para resolução dos chamados.
N2 - 04	Realizar contato técnico com usuários para coleta de evidências, validações, testes e homologação da solução aplicada.
N2 - 05	Diagnosticar e solucionar falhas em estações de trabalho, notebooks e demais equipamentos de uso do usuário.
N2 - 06	Realizar instalação, configuração, atualização e remoção de softwares homologados pelo CONTRATANTE.
N2 - 07	Executar configurações de sistemas operacionais e ferramentas corporativas.
N2 - 08	Realizar instalação e configuração de computadores, no-breaks, impressoras, scanners, webcams, certificado digital, tokens e outros periféricos utilizados pelo Tribunal.
N2 - 09	Identificar e corrigir problemas relacionados a desempenho, conectividade e interoperabilidade dos recursos computacionais.
N2 - 10	Apoiar processos de substituição, remanejamento e atualização de equipamentos.
N2 - 11	Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pelas equipes de 1º nível
N2 - 12	Executar procedimentos de concessão, alteração, suspensão e revogação de acessos de usuários.
N2 - 13	Configurar perfis e grupos de acesso conforme procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.
N2 - 14	Registrar nos chamados as evidências das atividades executadas.
N2 - 15	Diagnosticar e solucionar incidentes relacionados as ferramentas de colaboração e produtividade.
N2 - 16	Prestar suporte técnico e funcional na utilização do e-mail institucional, ferramenta de videoconferência, nuvem de armazenamento e demais ferramentas corporativas.
N2 - 17	Prestar suporte técnico, funcional e operacional aos sistemas corporativos utilizados pelo CONTRATANTE, incluindo sistemas judiciais, administrativos, gerenciais e plataformas integradas.
N2 - 18	Diagnosticar e tratar incidentes relacionadas à utilização dos sistemas corporativos, visando restabelecer a operação normal dos serviços no menor tempo possível.
N2 - 19	Orientar os usuários de TIC quanto à correta utilização das funcionalidades e recursos disponíveis nos sistemas corporativos.
N2 - 20	Realizar análises técnicas e funcionais para identificação da causa provável de incidentes reportados pelos usuários.
N2 - 21	Efetuar testes funcionais e operacionais para reproduzir erros, validar comportamentos e subsidiar o processo de diagnóstico e solução.
N2 - 22	Encaminhar incidentes ou demandas evolutivas para equipes especializadas, quando a solução ultrapassar a competência do suporte de segundo nível.
N2 - 23	Validar correções, atualizações, parametrizações ou ajustes disponibilizados pelas equipes responsáveis pelos sistemas corporativos.
N2 - 24	Apoiar processos de implantação, atualização, migração, homologação e entrada em produção de sistemas corporativos, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
N2 - 25	Elaborar, revisar e atualizar procedimentos, roteiros de atendimento e artigos da Base de Conhecimento relacionados aos sistemas corporativos.
N2 - 26	Executar atendimentos presenciais quando a solução não puder ser realizada remotamente.

ANEXO - PERFIS, QUALIFICAÇÕES E ESCOPO

N2 - 27	Realizar visitas técnicas programadas às unidades do Poder Judiciário e na residência de usuários específicos (magistrados e secretários).
N2 - 28	Atender eventos institucionais, sessões de julgamento, audiências, videoconferências e demais atividades críticas definidas pelo CONTRATANTE.
N2 - 29	Elaborar artigos técnicos, procedimentos operacionais e roteiros de atendimento.
N2 - 30	Atualizar a Base de Conhecimento corporativa.
N2 - 31	Produzir material de apoio para o N1, chatbot, autoatendimento e portal de autosserviço.
N2 - 32	Revisar, auditar e corrigir as interações realizadas pelas ferramentas de chatbot, autoatendimento e portal de autosserviço.
N2 - 33	Acompanhar e interagir nos chamados atendidos pelas ferramentas de chatbot, autoatendimento e portal de autosserviço.
N2 - 34	Propor melhorias em processos e fluxos de atendimento.
N2 - 35	Realizar demais atividades correlatas a serem definidas pelo CONTRATANTE.

ANEXO – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

SERVIÇO	INDICADOR	META	RESULTADO APURADO	% GLOSA
INDICADORES OPERACIONAIS DE AMBIENTES EM 1º (CENTRAL DE SERVIÇOS), 2º E 3º NÍVEIS	Indicador de Resolução no Primeiro Atendimento	APÓS FINALIZAÇÃO PLANO DE INSERÇÃO ≥ 20%	≥ 10% e < 20%	0,50%
		RESOLVIDOS NO PRIMEIRO ATENDIMENTO	< 10%	1,00%
		6 MESES APÓS PLANO DE INSERÇÃO ≥ 30%	≥ 20% e < 30%	0,50%
		RESOLVIDOS NO PRIMEIRO ATENDIMENTO	< 20%	1,00%
		12 MESES APÓS PLANO DE INSERÇÃO ≥ 40%	≥ 30% e < 40%	0,50%
		RESOLVIDOS NO PRIMEIRO ATENDIMENTO	< 30%	1,00%
	Indicador de Transferência de chamados	≤ 5% DOS CHAMADOS TRANSFERIDOS DESNECESSARIAMENTE	> 5% e ≤ 10%	0,50%
			> 10%	1,00%
	Indicador de Resolução de Chamados	≥ 95% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS DENTRO DO NMS	≥ 85% e < 95%	2,00%
			< 85%	4,00%
			< 70%	10,00%
	Indicador de Chamados em Backlog	≤ 5% DOS CHAMADOS COM NMS VIOLADO EM BACKLOG	> 5% e ≤ 10%	1,50%
			> 10%	3,00%
			> 40%	10,00%
	Indicador de Resolutividade de Chamados	≥ 90% DE RESOLUTIVIDADE DOS CHAMADOS	≥ 80% e < 90%	0,50%
			< 80%	1,00%

ANEXO II

SERVIÇO	INDICADOR	META	RESULTADO APURADO	% GLOSA
INDICADORES DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	Indicador de Experiência do Usuário - Satisfação	≥ 90% DAS PESQUISAS RESPONDIDAS PELO USUÁRIO COMO SIM.	≥ 85% e < 90%	1,00%
			< 85%	2,00%
			< 70%	10,00%
	Indicador de Experiência do Usuário - Esforço Cliente	NOTA MÉDIA DAS PESQUISAS RESPONDIDAS PELOS USUÁRIOS ≥ 4,0.	≥ 3,5 e < 4,0	0,50%
			< 3,5	1,00%
	Indicador de Experiência do Usuário - Eficiência da IA / Chatbot	≥ 15% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS PELA AUTOMAÇÃO.	≥ 10% e < 15%	1,50%
			< 10%	3,00%
		≥ 20% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS PELA AUTOMAÇÃO.	≥ 15% e < 20%	1,50%
			< 15%	3,00%
		≥ 25% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS PELA AUTOMAÇÃO.	≥ 20% e < 25%	1,50%
			< 20%	3,00%
		≥ 30% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS PELA AUTOMAÇÃO.	≥ 25% e < 30%	1,50%
			< 25%	3,00%

ANEXO II

SERVIÇO	INDICADOR	META	RESULTADO APURADO	% GLOSA
INDICADOR DE BASE DE CONHECIMENTO	Indicador de Publicação de Artigos de Conhecimento	≥ 10 DOCUMENTOS PUBLICADOS NO MÊS.	Atendido	-
		< 10 DOCUMENTOS PUBLICADOS NO MÊS.	Não atendido	1,00%
INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA INTEGRADO DE GERENCIAMENTO DE DEMANDAS	Indicador de disponibilidade do sistema de ITSM	≥ 99% DE DISPONIBILIDADE	≥ 90% e < 99%	2,00%
			< 90%	4,00%
			<70%	10,00%
INDICADOR DE MONITORAMENTO	Indicador de acionamento do sobreaviso	≤ 30 min MÉDIA DE TEMPO PARA ACIONAMENTO.	> 30 min	1,00%
			> 2 horas	2,00%
			> 4 horas	4,00%

FORMA DE CÁLCULO DOS INDICADORES

Indicador de Resolução no Primeiro Atendimento

O indicador mede o percentual de chamados solucionados de forma conclusiva no primeiro atendimento realizado pela Central de Serviços, sem necessidade de escalonamento para outros níveis de suporte, transferência para outra equipe técnica, incluindo o chatbot e autosserviço. Devem ser considerados como resolvidos no primeiro atendimento apenas os chamados encerrados pela equipe responsável pelo atendimento inicial.

Indicador de Resolução primeiro atendimento = (Chamados resolvidos no primeiro atendimento / Total de chamados resolvidos no período apurado) * 100

Indicador de Transferência de chamados

O indicador mede a ocorrência de transferências desnecessárias entre as filas de atendimento. Serão consideradas transferências desnecessárias aquelas decorrentes de triagem inadequada, classificação incorreta, encaminhamento para grupo sem competência técnica sobre a demanda ou ausência de informações para continuidade do atendimento.

A apuração desse indicador poderá, a critério da fiscalização, ser realizada por meio de ferramentas automatizadas ou por amostragem.

Indicador de Transferência de Chamados = (Quantidade de chamados com transferência desnecessária entre grupos de atendimento / Quantidade total de chamados registrados no período apurado) * 100

Indicador de Resolução de Chamados

O indicador mede o percentual de chamados resolvidos dentro do NMS estabelecido para cada tipo de demanda, considerando sua prioridade.

O indicador deverá ser apurado separadamente por nível de atendimento, contemplando, no mínimo, o 1º nível, as equipes de 2º nível e o 3º nível, de modo a evitar que o bom desempenho de um nível compense eventual descumprimento de outro.

As prioridades de atendimento serão definidas no Catálogo de Serviços.

Indicador de Resolução dentro do NMS = (Chamados resolvidos dentro do NMS pelo respectivo nível de atendimento / Total de chamados resolvidos pelo respectivo nível de atendimento no período apurado) * 100

Indicador de Chamados em Backlog

O indicador mede a quantidade de chamados que permanecem em aberto ao final do período de apuração do NMS, desconsiderados os chamados formalmente pausados.

A apuração desse indicador poderá, a critério da fiscalização, ser realizada por meio de ferramentas automatizadas ou por amostragem.

Indicador de Chamados em Backlog = (Chamados em backlog não pausados com NMS violado / Total de chamados registrados no período apurado) * 100

Indicador de Resolutividade de Chamados

O indicador mede o percentual de chamados finalizados no período em relação ao total de chamados registrados no mesmo período, permitindo avaliar a capacidade da Central de Serviços em concluir as demandas recebidas dentro do ciclo de apuração.

Indicador de Resolutividade de Chamados = (Chamados resolvidos no período / Total de chamados registrados no período) * 100

Indicador de Experiência do Usuário - Satisfação

O indicador mede o percentual de usuários satisfeitos com o atendimento recebido após o encerramento

ANEXO II

do chamado. A pesquisa deverá ser disponibilizada ao usuário no momento do encerramento do chamado, com o objetivo de aferir sua percepção quanto à qualidade do atendimento.

Para fins de apuração, serão consideradas apenas as pesquisas respondidas no período. O indicador só será calculado e cobrado nos meses com no mínimo cem pesquisas respondidas.

Indicador de Experiência do Usuário - Satisfação = (Pesquisas com Respostas “SIM” / total de pesquisas respondidas) * 100

Indicador de Experiência do Usuário - Esforço Cliente

O indicador mede o grau de facilidade percebido pelo usuário para resolver sua necessidade por meio da Central de Serviços.

A apuração será realizada com base na média das notas atribuídas pelos usuários nas pesquisas respondidas no período, em escala de 1 a 5, sendo 1 “Muito difícil” e 5 “Muito fácil”.

Indicador de Experiência do Usuário - Esforço Cliente = Soma das notas atribuídas pelos usuários / Quantidade total de pesquisas respondidas no período

Indicador de Experiência do Usuário - Eficiência da IA / Chatbot

O indicador mede o percentual de atendimentos iniciados no chatbot ou em recursos de IA que são resolvidos de forma automatizada, sem necessidade de intervenção humana ou escalonamento para a Central de Serviços.

Indicador de Experiência do Usuário - Eficiência da IA / Chatbot = Atendimentos resolvidos pela automação / Atendimentos iniciados na automação

Indicador de Base de Conhecimento

O indicador mede a quantidade de documentos de conhecimento publicados pelas equipes de atendimento, e validados pela equipe de gestão, no período de apuração.

Cada equipe de atendimento deverá criar e publicar, no mínimo, dois artigos/documento de conhecimento ao mês.

Entenda equipe de atendimento como sendo a equipe de 1º nível, 3 polos de 2º nível e a equipe de 3º nível.

Indicador de Base de Conhecimento = Quantidade de documentos de conhecimento publicados e validados no período

Indicador de disponibilidade do sistema integrado de gerenciamento de demandas

O indicador mede a disponibilidade do sistema integrado de gerenciamento de demandas. Ele terá como definição de escopo de responsabilidade a ocorrência de incidentes relacionados à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

A CONTRATADA ficará isenta de responsabilidade por esse indicador exclusivamente nos casos em que a indisponibilidade ou degradação estiver diretamente relacionada a um dos componentes da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE. Para qualquer outra situação, seja de indisponibilidade, degradação ou mal funcionamento do sistema que impossibilite ou dificulte o registro e o acompanhamento dos chamados, a responsabilidade e consequente aplicação de glosa será de ônus da CONTRATADA.

Indicador de Disponibilidade do Sistema Integrado de Gerenciamento de Demandas = [(Tempo total do período de apuração – Tempo total de indisponibilidade/degradação de responsabilidade da CONTRATADA) / Tempo total do período de apuração] × 100

Indicador de acionamento do sobreaviso

O indicador mede o tempo médio necessário para que um alerta de serviços críticos seja atribuído pela equipe do NOC à equipe de sobreaviso do TJRN após a sua geração.

Para aferição desse indicador, serão considerados os incidentes ocorridos entre 19h e 7h dos dias úteis e

ANEXO II

durante as 24h dos dias não úteis.

Indicador de acionamento do sobreaviso = Média do tempo entre a data e hora da detecção do incidente e o acionamento da equipe de sobreaviso do TJRN, calculado com base nos incidentes relacionados a serviços críticos.

IMPORTANTE: As faixas de glosas sobrepostas não geram descontos cumulativos.

ANEXO III



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TJRN
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SETIC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE – DIS

Tipo	Produto	Item	Categoria	Impacto	Urgência	Prioridade	SLA (min)
Incidente	Audiência/Sessão	Audiência/Sessão	Incidente durante audiência/sessão	Alto	Alta	P1	60
Requisição de Serviço			Solicitação de suporte durante audiência/sessão	Alto	Alta	P1	60
Incidente	Certificado Digital	Token/Nuvem	Certificado digital não reconhece	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Desbloquear certificado digital	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Instalar/configurar certificado digital	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Mensagem de erro no uso do certificado	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Solicitar novo certificado digital	Médio	Alta	P2	120
Requisição			Alteração de Textos	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição	Chatbot / IA	Chatbot / IA / Automação / Integração	Cadastro / Remoção de Atendentes	Médio	Média	P3	240
Incidente			Chatbot dando respostas incorretas	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Chatbot não funciona (Indisponível)	Alto	Alta	P1	60
Incidente			Chatbot não passa para um atendente humano	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Criar nova solução de IA	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição			Criar um novo assunto ou menu no chatbot	Baixo	Baixa	P5	7200
Incidente			Erro de Integração (API / Consultas)	Médio	Alta	P2	120
Requisição			Extração de Relatórios / Analytics	Baixo	Baixa	P5	7200
Incidente			Mensagem de erro Chatbot / IA	Médio	Alta	P2	120
Requisição			Nova integração de sistema no chatbot	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição			Treinamento de intenções no chatbot (IA)	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço	E-mail institucional	Microsoft Outlook/Webmail	Configurar MFA	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Configurar programa de e-mail	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Configurar webmail	Médio	Média	P3	240
Incidente			Conta de e-mail cheia/sem espaço	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar e-mail institucional	Médio	Média	P3	240
Incidente			E-mail apresentando mensagem de erro	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro de acesso ao e-mail	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro no envio/recebimento de e-mail	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Computador infectado (vírus)	Médio	Alta	P2	120
Incidente	Equipamentos e periféricos	Desktop, Notebook, Monitor, Mouse, Teclado, Scanner, Webcam, Estabilizador, Nobreak, Impressora...	Equipamento apresentando mensagem de erro	Médio	Média	P3	240
Incidente			Equipamento com defeito	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Instalar/configurar equipamento ou periférico	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Solicitação de novo equipamento ou periférico	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Solicitar consumível (toner)	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Solicitar manutenção preventiva	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Solicitar realocação de equipamento ou periférico	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço	Escritório de Projetos	Escritório de Projetos	Novo projeto	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Projeto em andamento correção	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Projeto em andamento evolução	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Cadastrar	Médio	Média	P3	240

ANEXO III



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TJRN
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SETIC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE – DIS

Tipo	Produto	Item	Categoria	Impacto	Urgência	Prioridade	SLA (min)
Requisição de Serviço	Identificação Civil	Webcam (IC), Pad de assinatura (IC), Coletor biométrico (IC), Ring ligh (IC), Tela de fundo (IC), Token (IC).	Liberação de token	Médio	Média	P3	240
Incidente			Manutenção corretiva	Médio	Média	P3	240
Incidente			Mensagem de erro/falha	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Montar/Instalar/configurar	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Nova senha	Médio	Média	P3	240
Requisição	ITSM	GLPI	Alterar/excluir cadastro de usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição			Cadastrar usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição			Configurar fluxo de atendimento	Baixo	Média	P4	1440
Requisição			Criar grupo de atendimento	Baixo	Média	P4	1440
Requisição			Criar integração	Baixo	Baixa	P5	7200
Incidente			Erro de Integração (API)	Médio	Alta	P2	120
Requisição			Realizar parametrização	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Sistema apresentando mensagem de erro	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Sistema indisponível	Alto	Alta	P1	60
Requisição de Serviço	Monitoramento	Host, relatórios, dashboards, aplicação, sistemas	Alterar Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Configurar Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Excluir Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Gerar relatório	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Reportar falha no monitoramento	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço	Rede e Conectividade	Internet, intranet, Wi-Fi, Ponto de rede, Página web (Site), Site TJRN, Conta de usuário, Storage, Windows explorer, Link primário, Link secundário, Links (primário/secundário).	Acesso a rede Wi-Fi	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Acesso a VPN	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Alteração de usuário de rede	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Ampliar espaço na Nuvem	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Ativação de ponto de rede	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Ativar/desativar usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Aumento de link	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Bloquear conta de rede	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Configurar VPN	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Conta de rede bloqueada	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Copiar pastas/arquivos para nuvem	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Criar compartilhamento de pasta	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Liberação de site bloqueado	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Nova senha de rede ou senha de rede expirada	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Novo usuário de rede	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Ponto de rede com problema	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Rede indisponível	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Rede lenta	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço	SGE	SGE	Cadastrar Classe / Assunto / Movimento no Pje	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Orientação sobre a TPU	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Solicitar relatórios estatísticos	Baixo	Baixa	P5	7200

ANEXO III



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TJRN
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SETIC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE – DIS

Tipo	Produto	Item	Categoria	Impacto	Urgência	Prioridade	SLA (min)
Requisição de Serviço	Sistemas Administrativos	SIEX, SIGPRE, SISPAG-RPV...	Alterar/excluir cadastro de usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Cadastrar usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Configurar MFA	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro ao assinar/slvar ofício requisitório (ORE)	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Sistema apresentando mensagem de erro	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Sistema indisponível	Alto	Alta	P1	60
Incidente			Sistema lento	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Campo data de geração do selo não pode ser nulo	Médio	Alta	P2	120
Incidente		Campo isento informado não corresponde ao selo utilizado	Médio	Alta	P2	120	
Requisição de Serviço		SIEX	Homologação SIEX	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Selo não atualiza	Alto	Alta	P1	60
Incidente			Selo não corresponde ao cartório informado	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Alterar/excluir cadastro de usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Cadastrar usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço		Sistemas Corregedoria	SISCONDJ, PJECOR...	Orientação de uso	Baixo	Média	P4
Incidente	Sistema apresentando mensagem de erro			Médio	Alta	P2	120
Incidente	Sistema indisponível			Alto	Alta	P1	60
Requisição de Serviço	Alterar/excluir cadastro de usuário			Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço	Cadastrar usuário			Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço	Sistemas Judiciais	PJE 1º, PJE 2º	Configurar MFA	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Criar sala de audiência	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro ao anexar ou assinar documentos	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro ao redistribuir processo	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro de movimentação do processo	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro de remessa processo ao 2º grau	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro de visibilidade de processo sigiloso	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro na Busca de Processos	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro na contagem/suspensão de prazo	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro na criação/edição de modelos	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro na devolução de processo ao 1º grau	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro na Juntadas de documentos	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro na Movimentação Processual	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Erro no Cadastro de Processo	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Problema na digitalização de processos	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Processo fora do fluxo	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Realizar cadastro de Procuradorias	Médio	Média	P3	240
Incidente			Sistema apresentando mensagem de erro	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Sistema indisponível	Alto	Alta	P1	60
Incidente			Sistema lento	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Solicitar nova senha	Médio	Média	P3	240

ANEXO III



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TJRN
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SETIC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE – DIS

Tipo	Produto	Item	Categoria	Impacto	Urgência	Prioridade	SLA (min)
Requisição			Sugestão de alteração no Sistema	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição	Sistemas Nacionais	BACENJUD, INFOJUD, INFOSEG, RENAJUD, SEEU	Alterar/excluir cadastro de usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição			Acrescentar perfil de acesso	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Cadastrar usuário	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Cadastro de órgãos/setores	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Sistema apresentando mensagem de erro	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Sistema indisponível	Alto	Alta	P1	60
Requisição de Serviço	Sistemas Thema	Controle Materiais, Recursos Humanos, Contabilidade, Infraestrutura, Banco de Dados	Assessorias e Treinamentos	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Correções	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Garantias e Atualizações	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Melhorias	Baixo	Baixa	P5	7200
Incidente			Sistema indisponível	Alto	Alta	P1	60
Incidente			Suporte Técnico	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço	Softwares e utilitários	Acrobat Reader, PJeOffice, Java, Office, Teams, PDF24, Firefox, Chrome...	Desinstalar programa	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Instalar programa no computador	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Orientação de uso	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Programa apresentando mensagem de erro	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço	Suporte sob demanda	Suporte sob demanda	Acompanhar videoconferência	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Atendimento presencial (presídios/cadeias)	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Atendimento residencial	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Realizar inspeção técnica	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte a Mutirões	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte a Palestras	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte a Treinamentos	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte as Sessões judiciais	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Suporte evento Ação Global	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte evento Justiça Escola	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte evento Justiça na Praça	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte evento Pai Presente	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte evento Expresso Judiciário	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço			Suporte técnico (instalação e configuração)	Baixo	Baixa	P5	7200
Requisição de Serviço	Telefonia	Fixo, Móvel, VoIP	Ativar/desativar linha telefônica	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Configurar aparelho	Médio	Média	P3	240
Incidente			Fonte de alimentação danificada	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Instalar aparelho	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Solicitar/substituir aparelho	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Telefone exibindo mensagem de erro	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Alterar/configurar	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Analisar logs de banco	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar/realizar consulta em banco	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar/atualizar banco de dados	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço							

ANEXO III



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TJRN
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SETIC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE – DIS

Tipo	Produto	Item	Categoria	Impacto	Urgência	Prioridade	SLA (min)
Requisição de Serviço		Banco de Dados	Conceder acesso a banco de dados	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Executar script	Médio	Média	P3	240
Incidente			Indisponibilidade/lentidão	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Manutenção preventiva	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Mensagem de erro/falha	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Realizar backup/restore	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço		Engenharia de Dados	Construir ETL	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar painel/relatório	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Falha na base unificada	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Modelar/construir e manter DataWarehouse	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Realizar extração de dados	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Treinamento em ferramenta BI	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço		Conectividade	Ativação/desativação lógica de dispositivos	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Atualizar firmware	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Elaborar/gerar relatório	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Indisponibilidade/lentidão	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Instalar/configurar	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Manutenção preventiva	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Mensagem de erro/falha	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Monitorar ativos de rede	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Solicitar link de comunicação	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Alterar/dimensionar recursos	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço		Data Center	Atualizar firmware	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Disponibilizar armazenamento	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Elaborar/gerar relatório	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Hospedar ativos	Médio	Média	P3	240
Incidente			Indisponibilidade/lentidão	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Instalar/configurar	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Manutenção preventiva	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Mensagem de erro/falha	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Realizar Backup/Restore	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço		Linux	Alterar/instalar/configurar	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Analisar logs do servidor	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar/excluir servidor	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Disponibilizar armazenamento	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Elaborar/gerar relatório	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Indisponibilidade/lentidão	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Manutenção preventiva	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Mensagem de erro/falha	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Permissão de acesso	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Análise de logs e evidências	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Atualização de software e firmware	Baixo	Média	P4	1440

ANEXO III



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TJRN
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SETIC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE – DIS

Tipo	Produto	Item	Categoria	Impacto	Urgência	Prioridade	SLA (min)
Requisição de Serviço	Infraestrutura	Segurança	Análise de vulnerabilidade	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Configuração de controles de segurança	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			DNS Público	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			VPN e acesso remoto	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Crime Cibernético	Alto	Alta	P1	60
Requisição de Serviço			Relatórios e informações técnicas	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Incidente de segurança da informação	Alto	Alta	P1	60
Incidente			Indisponibilidade/lentidão	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Controle de acesso	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Liberar/bloquear IPs externos	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Monitoramento e análise técnica	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Manutenção preventiva	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Erro ou falha em sistema/serviço	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Spam e phishing	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Malware	Médio	Alta	P2	120
Incidente			Investigação de segurança da informação	Alto	Alta	P1	60
Requisição de Serviço		Windows/Virtualização	Alterar/dimensionar recursos	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Analisar logs do servidor	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Backup	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar/configurar VMs	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar/definir GPO	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar/excluir servidor	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Disponibilizar armazenamento	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Elaborar/gerar relatório	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Indisponibilidade	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Instalar/configurar	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Manutenção preventiva	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Mensagem de erro/falha	Médio	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Monitorar vmware	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Permissão de acesso	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Registrar DNS	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço		Monitoramento	Alterar Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Configurar Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Criar Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Excluir Host / Dashboard / Aplicação / Sistema	Baixo	Média	P4	1440
Requisição de Serviço			Gerar relatório	Baixo	Média	P4	1440
Incidente			Reportar falha no monitoramento	Alto	Alta	P1	60
Requisição de Serviço		DEVOps	Criar/alterar pipeline CI/CD	Média	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Configurar Deployment/Repositório/Manifesto/Container file	Média	Alta	P2	120
Incidente			Falha em container/Pod/Gitlab/Pipeline	Alta	Alta	P1	60
Incidente			Indisponibilidade de Aplicação/Serviço	Alta	Alta	P1	60
incidente			Falha na plataforma de container	Alta	Alta	P1	60

ANEXO III



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – TJRN
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – SETIC
DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE – DIS

Tipo	Produto	Item	Categoria	Impacto	Urgência	Prioridade	SLA (min)
Requisição de Serviço		GPSJUS	Alteração de funcionalidade	Médio	Média	P3	240
Incidente			Erro ao exportar relatório	Média	Alta	P2	120
Incidente			Erro de parametrização	Média	Alta	P2	120
Incidente			Falha no processamento	Alta	Alta	P1	60
Incidente			Inconsistência/Erro ao carregar página	Alta	Alta	P1	60
Incidente			Informar lentidão ao carregar página	Média	Alta	P2	120
Requisição de Serviço			Nova funcionalidade	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Nova parametrização	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Novo fluxo de ETL	Médio	Média	P3	240
Requisição de Serviço			Solicitar inclusão/exclusão de acesso	Médio	Média	P3	240



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC
Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS

TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Eu, _____, matrícula nº _____ e cargo _____, declaro manter sigilo sobre as informações confidenciais do TJRN necessárias para a execução das atribuições inerentes ao meu dever funcional, como também ter ciência da vigência vitalícia desse termo e de sua independência de qualquer contrato de prestação de serviço ou outro vínculo com o TJRN ou com terceirizadas.

Natal/RN, ____ de _____ de _____.

Assinatura

ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa _____,
inscrita no CNPJ sob o nº _____, realizou vistoria técnica nas
dependências do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte (PJRN), com vistas ao pleno
conhecimento das condições locais e operacionais necessárias à execução do objeto relacionado
ao Edital nº _____.

Locais vistoriados: _____

Data da vistoria: ____/____/____

Horário: _____

Representante da empresa

Nome: _____

Cargo: _____

Documento de identificação: _____

Servidor responsável pelo acompanhamento

Nome: _____

Matrícula: _____

Unidade: _____

Declaração da Empresa

A empresa declara ter obtido todas as informações necessárias à adequada formulação de sua
proposta, não podendo alegar, sob qualquer fundamento, desconhecimento das condições
locais, características técnicas, dificuldades logísticas ou quaisquer outros fatores que possam
impactar a execução do objeto contratado.

Observações adicionais (se houver):

Representante da Empresa

Servidor do PJRN

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal, declara, para os devidos fins, que opta por **não realizar vistoria técnica** nas dependências do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte (PJRN), no âmbito do Edital nº _____.

Declara, ainda, que possui pleno conhecimento das condições locais, operacionais e técnicas necessárias à execução do objeto, tendo recebido todas as informações necessárias e suficientes para a adequada elaboração de sua proposta.

A empresa declara, expressamente, que assume integral responsabilidade pela execução do objeto contratual, comprometendo-se a cumprir todas as obrigações nos termos estabelecidos no edital e no Termo de Referência, não podendo alegar, sob qualquer fundamento:

- desconhecimento das condições locais;
- dificuldades operacionais ou logísticas;
- inadequação de custos;
- necessidade de revisão de preços;
- ou quaisquer outros fatores que poderiam ter sido previamente conhecidos.

Declara, ainda, que a presente manifestação possui caráter **irrevogável e irretratável**, vinculando a empresa às condições do certame e às obrigações decorrentes da futura contratação.

Local e data: _____

Representante Legal da Empresa

Nome: _____

Cargo: _____

Documento de Identificação: _____

Emitido em 07/10/2026

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 281/2026 - DIS (11.14.01.09.01)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 07/10/2026 20:11)

GILVAN DE SOUSA GALVÃO JÚNIOR
DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE -
TITULAR
CHEFE DE UNIDADE
DIS (11.14.01.09.01)
Matrícula: 8127778

(Assinado digitalmente em 07/10/2026 20:20)

PAULO HENRIQUE PINHEIRO DE SOUZA
CHEFE DE SEÇÃO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO - TITULAR
CHEFE DE UNIDADE
SESM (11.14.01.09.01.02)
Matrícula: 8130981

(Assinado digitalmente em 08/10/2026 08:41)

GUSTAVO HENRIQUE COSTA RIBEIRO
CHEFE DE DIVISÃO DE CONTRATAÇÕES DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TITULAR
CHEFE DE UNIDADE
DIVCONTIC (11.14.01.09.09)
Matrícula: 8127743

(Assinado digitalmente em 08/10/2026 09:40)

JOSE DIAS DE MEDEIROS NETO
ANALISTA JUDICIÁRIO - ESPECIALIDADE DIREITO
SAD (11.14.01.01)
Matrícula: 1984543



Para verificar a autenticidade deste documento entre em
<https://sigajus.tjrj.jus.br/documentos/> informando seu número: **281**, ano: **2026**, tipo:
TERMO DE REFERÊNCIA, data de emissão: **07/10/2026** e o código de verificação:
7172e2c64e