



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA - DFD - RESOLUÇÃO Nº 64/2023 TJAM

Responsável pela elaboração: Diogo Mendonça, Wendell Nascimento, Marcia Andréa Bulcão, Raphael Pará
Categoria do Objeto: bens, serviços, obras e serviços especiais de engenharia, locação de imóveis ou alienação, concessão ou permissão.

Unidade Demandante: Divisão de Suporte e Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação - DVSGATIC

Responsável pela Unidade Demandante: Paulo Cesar Feijão Silveira

Nome: Marcia Andréa Bulcão

Matrícula: 2807-0A

Telefone: 2129-6621

Email: marcia.bulcao@tjam.jus.br

1. Descrição Geral do Objeto e quantidade necessária para o atendimento da demanda:

Solicitação para a contratação de suporte técnico e manutenção, serviço técnico especializado sob demanda e treinamento na plataforma GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), com o objetivo de assegurar a continuidade, evolução e otimização do uso do sistema GLPI no Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

1.1 SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

Descrição do Serviço: Contratação de serviços contínuos de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva para a plataforma GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique), incluindo atendimento de incidentes, resolução de problemas e garantia da estabilidade operacional.

Unidade de Medida: Mensal

Quantidade a ser Contratada: 12 (doze)

1.2 TREINAMENTO (SOB DEMANDA)

Descrição do Serviço: Treinamento avançado da ferramenta GLPI, especificamente no módulo administrativo, para a equipe técnica da SETIC. O treinamento será em formato remoto, na versão 10.0 ou superior do GLPI, com foco na capacitação para gerenciamento da plataforma. As especificações incluem a necessidade de, ao mínimo, 01 (um) treinamento básico de 4 horas e 01 (um) treinamento avançado de 12 horas, totalizando 16 horas. Detalhes técnicos estarão disponíveis no ETP.

Quantidade a ser Contratada: 16 (dezesesseis)

1.3 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (SOB DEMANDA)

Descrição do Serviço: Prestação de serviços técnicos especializados para o desenvolvimento de soluções pontuais no GLPI. Isso inclui atividades complexas como atualização da versão do GLPI, customizações, desenvolvimento de plugins, desenvolvimento de painéis de gestão de dados de chamados, transferência de conhecimento e configuração de Catálogo de Serviço. Detalhes técnicos completos estarão disponíveis no ETP.

Unidade de Medida: UST (Unidade de Serviço Técnico)

Quantidade a ser Contratada: 500 (quinhentas)

2. Previsão da contratação no plano de contratações anual:

A presente demanda está **prevista** no Plano de Contratações Anual (PCA) do Poder Judiciário do Estado do Amazonas referente ao ano de 2025.

- **Código PCA:** SETIC-2025-40, conforme Resolução nº 43, de 22 de Outubro de 2024.
- **Histórico de Aquisições:** Não há histórico de aquisições anteriores, mas a demanda justifica-se pela utilização atual do sistema GLPI pelo TJAM, cuja implantação foi realizada pelos próprios servidores, evidenciando a continuidade da necessidade e o alinhamento com o planejamento estratégico de TI do órgão. A contratação busca aprimorar e manter uma ferramenta já em uso, fundamental para a modernização e eficiência dos processos, o que está em conformidade com o planejamento estratégico do TJAM e com a política de sustentabilidade, ao optar por uma ferramenta de software livre, reduzindo custos de licenciamento. O PCA 2025 do TJAM está publicado no link: https://bit.ly/pca_2025.

3. Justificativa para a contratação e para a quantidade

3.1. Justificativa da Necessidade da Contratação

A contratação é fundamental para assegurar a continuidade, a melhoria contínua e a evolução do sistema GLPI, ferramenta essencial já em uso pelo TJAM para gerenciamento de chamados técnicos, emissão de relatórios e gestão de ativos. Apesar da implantação inicial ter sido realizada por servidores próprios, a complexidade crescente das demandas

por serviços e a aceleração da transformação digital exigem uma expertise especializada que transcende a capacidade interna de manutenção e desenvolvimento.

Aspectos Qualitativos e Quantitativos:

Redução de Custos: A escolha do GLPI, um software livre, elimina os altos custos de licenciamento de ferramentas proprietárias, representando uma economia significativa para o Poder Público. Isso está alinhado com o princípio da economicidade e o uso eficiente dos recursos.

Funcionalidade e Flexibilidade: O GLPI oferece um sistema integrado de gerenciamento de ativos e service desk, com uma vasta biblioteca de plugins que permitem customizações e adaptações às necessidades específicas do TJAM, sem grandes desenvolvimentos. Isso otimiza a resolução de problemas e o rastreamento do inventário.

Sustentabilidade e Evolução: A contratação de suporte de parceiros oficiais GLPI/TECLIB e o acesso a uma comunidade global ativa garantem a sustentabilidade e a evolução contínua da plataforma, assegurando que o sistema acompanhe as inovações tecnológicas e as demandas futuras.

Capacitação da Equipe: O treinamento especializado previsto é crucial para a capacitação dos servidores da SETIC, permitindo a otimização dos recursos, o desenvolvimento de customizações e a transferência de conhecimento, fortalecendo a autonomia e a produtividade da equipe interna.

Conformidade Normativa e Segurança: A contratação permitirá que o TJAM modernize seus processos e sistemas para atender com eficiência e qualidade, enfrentando os desafios técnicos e operacionais de uma infraestrutura cada vez mais complexa. A adoção da solução on-premise oferece total controle sobre os dados e a infraestrutura, crucial para políticas de segurança e privacidade rigorosas, e a contratação se compromete com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e a Resolução nº 363/2021 do Conselho Nacional de Justiça.

3.2. Justificativa da Quantidade a Ser Adquirida

As quantidades estimadas foram baseadas nas necessidades operacionais e estratégicas da SETIC/TJAM:

Serviço Técnico de Suporte e Manutenção (12 Mensal): Corresponde à necessidade de suporte contínuo e fixo para a ferramenta GLPI ao longo de 12 meses, garantindo a disponibilidade e o bom funcionamento do sistema para os aproximadamente 200 técnicos/agentes que o utilizam. Este é um serviço de natureza continuada.

Treinamento (16 Horas): A estimativa de 16 horas atende à necessidade de capacitação avançada para a equipe técnica da SETIC, distribuídas em módulos básico (4h) e avançado (12h), considerando a formação de turmas com até 10 alunos, visando aprofundar o conhecimento no módulo administrativo e de gerenciamento da plataforma.

Suporte Técnico Especializado (500 UST): A quantidade de 500 UST (Unidades de Serviço Técnico) foi estimada considerando a complexidade e a imprevisibilidade das demandas de customização, desenvolvimento de plugins, atualização de versão e transferência de conhecimento que surgirão ao longo do período contratual. Esta métrica permite flexibilidade na contratação de serviços sob demanda, remunerando por resultado e não por horas.

4. Requisitos da contratação: descrição dos requisitos necessários e suficientes que contribuam para a análise e escolha da melhor solução para o ETP.

4.1. Natureza do Serviço

Os serviços possuem natureza mista:

- **Natureza Continuada:** O Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI é de natureza continuada, essencial para a operação diária e ininterrupta do sistema, garantindo sua disponibilidade e funcionamento para os usuários e a equipe de TI.
- **Demanda Temporária / Não Contínuos:** O Treinamento (sob demanda) e o Suporte Técnico Especializado (sob demanda) são de natureza não contínua, pois são acionados conforme a necessidade específica de capacitação ou de desenvolvimento/customização pontual.

4.2. Periodicidade do Serviço

- **Serviço Técnico de Suporte e Manutenção:** Mensal e contínuo durante a vigência contratual.
- **Treinamento (sob demanda):** Realizado em horários a serem definidos entre as 08:00 e 14:00 horas (horário local) em dias úteis, após a assinatura do contrato e definição do cronograma.
- **Suporte Técnico Especializado (sob demanda):** Acionado por meio de Ordens de Serviço (OS) conforme a necessidade do TJAM, sem obrigatoriedade de consumo mensal.

4.3. Cronogramas (Cursos/Eventos)

Para o treinamento:

- Realização de, no mínimo, 01 treinamento no módulo básico (4 horas) e 01 treinamento no módulo avançado (12 horas).
- Formato remoto, para equipes técnicas, na versão 10.0 ou superior do GLPI.
- Número máximo de alunos por turma: 10.
- A definição de cronograma e módulos será realizada após a assinatura do contrato.

- Os cursos deverão ser gravados e disponibilizados em até 48 horas para utilização interna, sem ônus adicional.

4.4. Previsão da Data de Início da Prestação de Serviço

A prestação de serviço deverá ter início na data de assinatura do contrato.

4.5. Duração Inicial do Contrato

O contrato terá duração inicial de **12 (doze) meses**, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos dos Arts. 105 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, que permite a duração de serviços e fornecimentos de natureza continuada por até 5 (cinco) anos, observadas as diretrizes do Art. 106 da mesma Lei Federal.

4.6. Requisitos Essenciais para a Contratação

- A licitante mais bem classificada deverá comprovar ser um parceiro oficial GLPI/TECLIB por meio de carta, contrato, certificado ou link oficial da mantenedora.
- A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnico-operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução de serviços iguais e/ou similares aos apresentados nesta demanda.
- Os serviços deverão ser realizados em formato remoto.

5. Descrição da solução como um todo:

A solução a ser contratada visa garantir a excelência na gestão de serviços e ativos de TI do TJAM por meio do GLPI, compreendendo um pacote de serviços que se complementam para otimizar o uso da plataforma.

5.1. Detalhamento dos Serviços a serem Executados pela Contratada

a) Serviço Técnico de Suporte e Manutenção na plataforma GLPI (Mensal):

- **Atividades:** Instalação, Homologação e Atualização de Versões do GLPI e seus plugins em quaisquer ambientes; Repasse de conhecimento do Ambiente atual; Suporte via atendimento remoto (acesso remoto, e-mail e/ou telefone); Migração de Ambiente (caso necessário); Ajustes no GLPI; Configuração do Organograma Institucional/Operacional ou Funcional; Configuração dos Perfis de Acessos x Usuários do AD/LDAP ou Local; Configuração dos Grupos x Usuários; Configuração do modelo de Abertura do chamado (E-Mail e/ou Portal); Configuração das Regras de Negócio para atribuição dos Chamados; Configuração dos SLAs x OLAs (Calendário de Atendimento, Prazo de Atendimento, Prazo de Solução, Escalonamento X Notificação de Vencimento); Fluxo do Processo de Atendimento (Abertura, Acompanhamento, Tarefa, Solução, Aprovação, Fechamento, Pesquisa de Satisfação); Configuração do Prazo de Aprovação da Solução do Chamado; Configuração da Taxa de Pesquisa de Satisfação e Prazo de Validade; Configuração dos Alertas e Notificações via E-Mail ou Pop-Up; Modelagem do Catálogo de Serviços; Processos de Incidente X Requisição; Processo de Problema; Processos de Mudança; Melhoria Contínua dos Processos ITIL x GLPI e de sua Governança; Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes; Categoria do Chamado; Formulários; Perfis de Acesso; Grupos; Consultas via código SQL; SLA x OLA; Regras de Negócio; Envio Notificações; Abertura de Chamado via E-Mail; Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML); Processo de Gestão de Ativos; Inventário de Computador e Servidor; Inventário de Impressora via SNMP; Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP; Descoberta de Rede; Aconselhamento estratégico e boas práticas na utilização da plataforma.
- **Horários:** Atendimento de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00 (horário local), exceto feriados e dias facultativos.
- **Local:** Remoto.

b) Treinamento (sob demanda):

- **Módulos:** Módulo básico e módulo avançado da ferramenta GLPI, na versão 10.0 ou superior.
- **Duração:** Mínimo de 4 horas para o módulo básico e 12 horas para o módulo avançado.
- **Alunos:** Máximo de 10 alunos por turma.
- **Material:** Fornecimento de material didático em formato digital sem custo adicional, bem como toda a estrutura necessária para boa apresentação.
- **Gravação:** Os cursos deverão ser gravados e disponibilizados ao fiscal do contrato em até 48 horas para utilização interna do TJAM, sem ônus adicional.
- **Horários:** Dias úteis, em horários a serem definidos, entre as 08:00 e 14:00 horas (horário local).
- **Local:** Remoto.

c) Suporte Técnico Especializado (sob demanda):

- **Atividades:** Desenvolvimento de Plugins; Atualização da versão do GLPI; Customizações no GLPI; Desenvolvimento de painéis de gestão de dados de chamados; Transferência de conhecimento; Configuração de Catálogo de Serviço.
- **Métrica:** Unidade de Serviço Técnico (UST), com estimativa de esforço proposta pela Contratada e confirmada/retificada pelo TJAM.
- **Cálculo do Valor:** Valor da atividade = Valor da UST * Esforço total em UST * Fator de ajuste (Baixa: 0,5; Padrão: 1,0; Alta: 1,5; Especializada: 2,0). Para efeitos de estimativa e execução, as atividades terão o fator de ajuste Padrão (1,0).
- **Local:** Remoto, com a solução disponibilizada nas instalações e equipamentos do TJAM e monitorada e suportada remotamente pela Contratada.

5.2. Prazos de Entrega e Forma de Solicitação

- **Serviço Técnico de Suporte e Manutenção:** Prestação contínua e fixa mensal, durante a vigência do contrato de 12 meses.
- **Treinamento (sob demanda):** Cronograma a ser definido após a assinatura do contrato, com a entrega do material didático antes do treinamento e da gravação em até 48 horas após a sua realização.
- **Suporte Técnico Especializado (sob demanda):** Os serviços serão demandados por meio de **Ordem de Serviços (OS)**. O pagamento será vinculado ao resultado apresentado, não ao número de horas estimadas. A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários, incluindo licenças de uso do sistema de gestão de Ordens de Serviço.

5.3. Subcontratação

Esta informação deve ser definida no Termo de Referência.

5.4. Local de Prestação do Serviço

Todos os serviços serão prestados em **formato remoto**. As soluções resultantes do suporte técnico especializado serão disponibilizadas nas instalações e equipamentos do TJAM.

5.5. Critérios e Prazos para Pagamento

- **Serviço Técnico de Suporte e Manutenção:** Pagamento mensal fixo.
- **Treinamento (sob demanda):** Pagamento referente às horas de treinamento após sua conclusão.
- **Suporte Técnico Especializado (sob demanda):** O pagamento será efetuado tendo como referência as atividades finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Fiscal do Contrato ou por alguém por ele formalmente indicado. A remuneração será sempre vinculada ao resultado apresentado.

5.6. Acompanhamento e Avaliação do Contrato

O acompanhamento e avaliação do contrato serão realizados por meio da **Fiscalização do Contrato**, conforme estabelece o Art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021. A SETIC será a unidade responsável pelo acompanhamento da demanda.

5.7. Garantia ou Assistência Técnica

O objeto central da contratação é o fornecimento de suporte técnico e manutenção, que por si só, abrange a garantia de funcionamento e assistência técnica da plataforma GLPI. Além disso, o suporte técnico especializado sob demanda complementa essa assistência para necessidades específicas.

5.8. Vistoria, Amostras, Catálogos, Manuais

- **Vistoria:** Não há previsão de vistoria física, uma vez que os serviços são prestados remotamente.
- **Amostras/Catálogos:** Não há necessidade de amostras ou catálogos para a contratação.
- **Manuais:** O fornecimento de material didático em formato digital para os treinamentos, que pode incluir manuais ou guias.

6. Resultados pretendidos

Os resultados almejados com esta contratação são amplos e visam otimizar a gestão de TI do TJAM, resultando em economicidade, eficácia e eficiência:

- **Inventário Preciso e Controle de Ciclo de Vida:** Implementação e controle do inventário de equipamentos, softwares e licenças, com rastreamento do ciclo de vida de cada ativo, otimizando o planejamento de substituições e evitando perdas.
- **Otimização dos Processos de Help Desk e Service Desk:** Atendimento mais rápido e eficiente, com chamados abertos, encaminhados e resolvidos de forma mais ágil. Automação de tarefas rotineiras e criação de uma base de conhecimento para que os usuários possam encontrar soluções por conta própria, diminuindo a carga de trabalho do helpdesk.
- **Aumento da Produtividade e Redução de Custos:**
 - **Foco da Equipe Interna:** A delegação do suporte e manutenção do GLPI permitirá que a equipe interna de TI se dedique a atividades principais e projetos estratégicos, aumentando a produtividade geral.
 - **Redução de Custos com Licenças:** A utilização de um software de código aberto como o GLPI, combinada com a expertise de uma empresa especializada, evita a necessidade de licenças caras de outras ferramentas, garantindo o aproveitamento máximo da plataforma.
- **Melhora na Tomada de Decisões:** Implementação de painéis e relatórios personalizados que fornecerão insights sobre o desempenho do setor de TI, como volume de chamados, problemas frequentes e eficiência da equipe.
- **Melhor Aproveitamento dos Recursos:** Maximização do potencial da ferramenta GLPI, otimizando recursos humanos, materiais e financeiros.
- **Impactos Ambientais Positivos:** Embora não quantificado, o uso de software livre e a otimização de processos de TI podem indiretamente contribuir para a redução do consumo de papel e energia elétrica, alinhando-se à política de sustentabilidade do Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 400 de 2021).
- **Gestão de TI Mais Madura e Eficiente:** O resultado final esperado é uma gestão de TI com processos bem definidos, maior controle sobre os ativos e um atendimento de qualidade superior aos usuários, com a contratada atuando como parceira estratégica.

7. Indicar o Fiscal Técnico para o objeto a ser contratado.

O acompanhamento desta demanda será realizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), sendo o Fiscal do Contrato a ser designado por esta Secretaria o responsável pela fiscalização técnica do objeto.

Manaus, 27/08/2025.

Marcia Andréa Bulcão da Costa

Coordenadoria de Suporte e Atendimento da Sede e Anexos - TJAM

(assinatura eletrônica)



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Andrea Bulcao da Costa, Coordenador(a)**, em 27/08/2025, às 10:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2365413** e o código CRC **9954D391**.
