



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO III - GESTÃO DE CHAMADOS

1. **Condições Gerais:** A SOFTPLAN deverá disponibilizar o "Portal do Cliente" para abertura e acompanhamento de chamados técnicos pela Internet, no regime de 24 (vinte e quatro) horas diárias e 7 (sete) dias por semana:
 - 1.1. Na indisponibilidade do Portal, por problemas ocasionados pela SOFTPLAN, esta deverá disponibilizar:
 - 1.1.1. Número de telefone no Brasil;
 - 1.1.2. Conta de correio eletrônico para os casos de indisponibilidade do Portal.
2. **Abertura de chamados:** Os registros de todos os chamados devem conter no mínimo as seguintes informações:
 - 2.1. Número do chamado;
 - 2.2. Descrição do chamado;
 - 2.3. Status do chamado técnico;
 - 2.4. Nome e setor/unidade do usuário solicitante;
 - 2.5. Data e hora da abertura do chamado.
3. **Suspensão de prazos:** O Portal deve disponibilizar mecanismo de cômputo automático, descontando os períodos de suspensão, que informe:
 - 3.1. O lapso temporal para a solução do problema em dias, horas e minutos;
 - 3.2. O lapso temporal restante para a solução do problema em dias, horas e minutos;
 - 3.3. O lapso temporal extrapolado para a solução do problema em dias, horas e minutos.
4. **Alteração indevida do status dos chamados:** Caso o TJAM constate a alteração no status ou o encerramento indevido do chamado, notificará, por correio eletrônico, o preposto da SOFTPLAN ou quem ele designar para esta comunicação, para que retorne o chamado ao status correto;
 - 4.1. Os lapsos temporais decorridos entre a alteração indevidamente no status do chamado e o retorno à situação anterior deverão ser computados, para todos os fins, como decurso do prazo de solução.
5. **Encerramento de chamados:** O encerramento ou aceite dos chamados serão realizados pela equipe técnica do TJAM:
 - 5.1. O Portal deve permitir o "Aceite" ou "Rejeite" da solução apresentada, bem como inserção de eventuais observações da equipe técnica do TJAM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 5.2. Após a conclusão dos chamados, o Portal deve permitir verificar as seguintes informações:
 - 5.2.1. Data e o horário de conclusão do chamado;
 - 5.2.2. Data e o horário do aceite do TJAM;
 - 5.2.3. Nome do usuário que emitiu o aceite da solução apresentada, quando aplicável;
 - 5.2.3.1. Cabe ao TJAM definir o prazo máximo para que o usuário, responsável pela abertura do chamado, emita o aceite da solução apresentada, após este prazo, o Portal poderá ser configurado para o chamado seja encerrado automaticamente.
 - 5.2.4. Total de dias utilizados para cumprimento dos prazos de estabelecidos neste Termo de Referência, com sinalização se excedeu o prazo estabelecido para atendimento;
 - 5.2.5. Total de pontos de função e/ou horas técnicas utilizadas por chamado, quando aplicável.
6. **Comunicação:** O Portal deve comunicar, por correio eletrônico, o usuário responsável pela abertura do chamado, sempre que houver alteração no status do chamado;
7. **Rastreabilidade:** O Portal deve permitir consultar todos os status tramitados em cada chamado, constando a data/hora e o nome do usuário quem realizou as movimentações no chamado;
 - 7.1. Fica assegurado ao TJAM o direito de realizar auditoria para aferição da integridade dos dados do Portal.
8. **Consultas e Relatórios:** O Portal deve permitir consultas dos chamados com mecanismo de filtragem para os tipos de chamados desejados pelo TJAM:
 - 8.1. Visualização/Interface para extração (exportação) dos dados dos chamados, em formato de planilha eletrônica;
 - 8.2. Consultas e Relatórios, pré-formatados, que subsidiem a apuração, por parte do TJAM, do cumprimento dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.
9. **Alterações no Portal:** O registro e o monitoramento dos chamados serão realizados neste Portal, o qual conterá as características elencadas neste Termo de Referência. De comum acordo, as informações e funcionalidades listadas poderão ser alteradas em função de adequações e evolução deste Portal.
10. **Hospedagem do Portal:** O Portal de chamados técnicos estará acessível na internet e será hospedado no ambiente da SOFTPLAN.