

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA SEGUNDA REGIÃO
ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES
(Processo de Execução Orçamentária e Financeira nº TRF2-EOF-2021/XXXXX)

(...) documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação que caracteriza determinada necessidade, descreve as análises realizadas em termos de requisitos, alternativas, escolhas, resultados pretendidos e demais características, dando base ao anteprojeto, ao termo de referência ou ao projeto básico, caso se conclua pela viabilidade da contratação (Art. 1º, p. único, da IN 40, de 22/05/2020).

OBJETO: Contratação da empresa Verdanatech Com. Serv. Informática LTDA - ME(CNPJ 07774077/0001-68) para capacitação de servidores da área de TI no curso "Gestão de Serviços com GLPI", in company, na modalidade EaD ao vivo.

ÁREA REQUISITANTE: COORDENADORIA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA

I – DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Necessidade de capacitação tecnológica dos servidores da área de tecnologia da informação devido às diversas atualizações do Sistema GLPI, ocorridas desde a sua implementação em 17/12/2018.

II - REQUISITOS NECESSÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO

A capacitação deverá ser ministrada em 3 encontros consecutivos, carga horária diária de **8(oito) horas** e carga horária total de **24 (vinte e quatro) horas**;

A capacitação deverá admitir inscrição para até 30 (trinta) alunos por turma;

A capacitação deverá ser ministrada no formato EAD ao vivo, pela Plataforma Zoom de Webconferência padrão da CONTRATANTE;

A capacitação deverá ser ministrada por instrutor com domínio técnico sobre os temas abordados, a CONTRATANTE atualmente usa o GLPI versão 9.4.5;

A CONTRATANTE irá efetuar as configurações de acordo com as necessidades da CONTRATADA com antecedência de 10(dez) dias, sendo obrigatório agendamento de data com a contratada dentro desses 10(dez) dias para teste das configurações, o curso será realizado na Plataforma Zoom do TRF.

A CONTRATADA deverá fornecer a cada participante um certificado de conclusão da capacitação, considerando a frequência mínima de 75% da carga horária do curso.

III – LEVANTAMENTO DE MERCADO

P1-Órgão: – TRE-MS / Curso: Treinamento em Central de Serviços de TI com o Sistema Open Source GLPI / Carga Horária: 40 horas / Turma de 5 alunos / Valor Total: R\$ 16.800,00 / Custo por hora: R\$ 420,00 / Nota de Empenho 2018NE000610, conforme TRF2

P2-Órgão: TRE-PB / Carga horária: 40 horas / Turma de 20 alunos Valor Total: R\$15.200,00 / Custo por hora: R\$380,00 / Nota de Empenho 2020NE000706



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28348013-5647 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28348013-5647>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3166745-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3166745-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202111418

SIGA

P3-Órgão: TRF2 / Carga horária: 24 horas / Turma de até 30 alunos / Valor total: R\$8.000,00 / Custo por hora: R\$ 333,33 (Obs. Proposta Verdanatech Com. Serv. Informática LTDA – ME – CNPJ 07.774.077/0001-68)

IV - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
<p><u>Nivelamento de conhecimento e alinhamento das expectativas</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Conceitos Organizacionais e de Gestão Empresarial• Conceitos de Planejamento Estratégico• Relacionamento da TI com o Negócio<ul style="list-style-type: none">◦ Problemas cotidianos da TI nas Organizações
<p><u>Introdução ao Gerenciamento de Serviços</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Principais conceitos e boas práticas<ul style="list-style-type: none">◦ ITIL®◦ ABNT ISO/IEC 20000◦ Problemas na adoção das boas práticas
<p><u>Uma visão geral do Sistema GLPI</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Arquitetura do GLPI• Principais recursos• Por que usar o GLPI
<p><u>Montagem do Ambiente para o Curso</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Instalação e configuração• Laboratório
<p><u>Conhecendo o Sistema GLPI</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Principais características da interface do Sistema• Realizando ajustes finos no Sistema• Instalação de plugins• Tarefas Agendadas<ul style="list-style-type: none">◦ Usando o CRON para agendar tarefas◦ Tarefas agendadas: CLI ou GLPI?
<p><u>Estratégia de Implantação da Central de Serviços</u></p> <ul style="list-style-type: none">• A Central de Serviços e suas principais atribuições• Tipos de Centrais de Serviços• Um exemplo de estratégia
<p><u>Gerenciamento de Entidades</u></p>
<p><u>Gerenciamento da Comunicação</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Processo de comunicação• SPOC: Single Point of Contact• Seleção dos meios de contato• Apresentação de casos• Fluxo da Comunicação no N1



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28348013-5647 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28348013-5647>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3166745-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3166745-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202111418

SIGA

- Gerenciamento de Notificações no GLPI
- Ajustes finos no serviço de entrega de e-mails

Gerenciamento da estrutura física da Empresa

- Gerenciamento de Localidades
- Gerenciamento de Pontos Terminais de Rede
 - Conceitos e modelo de gerenciando com base em práticas de mercado

Gerenciamento de Fabricantes

Gerenciamento de Ativos no GLPI

- Processo de gerenciamento de ativos e responsabilidades
- Definição de Status para Ativos a serem gerenciados
- Nomenclatura de ativos
 - Um modelo já amadurecido no mercado a ser utilizado
- Tipificação de ativos
 - Um exemplo de dicionário de itens

Gerenciamento de Ativos de Rede

- Criação de modelos de equipamentos
- Criação de templates
- Criação e gerenciamento de portas de rede
- Criação de redes Wifi

Gerenciamento de Impressoras

- Criação de modelos de equipamentos
- Criação de templates
- Criação e gerenciamento de portas de rede

Gerenciamento de Cartuchos de Impressoras

- Criar itens e gerenciar estoque

Gerenciamento de Telefones

- Criação de modelos de equipamentos
- Criação de templates
- Criação e gerenciamento de portas de rede

Gerenciamento de Insumos

- Criar insumos
- Gerenciar estoque

Gerenciamento de Computadores

- Sistemas Operacionais
- Versão de S.O., Service Packs, Arquitetura, Edições, Kernels e versões de Kernels, Fontes de atualizações
- Gerenciar modelos e templates
- Adicionar interface de rede

Gerenciamento de Monitores

Gerenciamento de Softwares

- Categorização de softwares
- Tipos de Licenças



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28348013-5647 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28348013-5647>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3166745-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3166745-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202111418

SIGA

- Gerenciamento de Versões
- Vincular software a PC

Interconectar Equipamentos dentro do GLPI

Distribuir Equipamentos Fisicamente pela Empresa

Conectar equipamentos aos pontos terminais

Gerenciamento de empréstimos

Gerenciamento de Usuários

- Gerenciar usuários
 - Processo e métodos de autenticação
- Gerenciar grupos

Gerenciamento do Portfólio de Serviços

- Conceitos importantes
 - Definição de Serviço
 - Definição de Ativos
 - Construção de um serviço
- Relacionamento entre serviços
- ANS: Acordo de Nível de Serviço
- Como calcular uma Prioridade
- Processo de identificação de um serviço
- Gerenciamento do Calendário de atendimento
 - Tempo útil para atendimento
 - Feriados
- Tarefas de Serviços
- Criando um Catálogo de Serviços
- Regras de Negócio para Chamados

Gerenciamento de Conhecimento no GLPI

- Conhecimento
- FAQ
- Exemplo de Framework para Gestão de Conhecimento
 - Padrões de nomenclatura para Artigos publicados
 - Categorização de conhecimento
- Publicando um artigo na FAQ
- Explorando recursos HTML na produção de Artigos

Gerenciamento do Ciclo de Vida de Chamados

- Incidente
- Requisição
- Problema
- Mudança
- Solicitação de aprovação para chamados
- Relacionamento de chamados
- Chamados recorrentes

Gerenciamento de Indicadores



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28348013-5647 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28348013-5647>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3166745-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3166745-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202111418

SIGA

<ul style="list-style-type: none"> • Definição de Valor • Pesquisa de satisfação • Coleta de dados diretamente no sistema • O Plugin Dashboard <p><u>Automatizando inventário de computadores com o Fusioninventory</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo de comunicação Gerente x Agente • Instalação do plugin Fusioninventory • Instalação do agente Fusioninventory <p><u>Backup e Restauração do sistema</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisão da arquitetura do sistema para Backup • Processo eficiente de Backup • Processo de restauração do sistema <p><u>Upgrade do Sistema</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Processo de Upgrade do Sistema
--

V – ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

Foi estimada uma turma de até 30 alunos, a capacitação abrangerá os representantes das principais áreas de responsáveis pelo atendimento de TI de primeiro e segundo nível do TRF-2, sendo representadas pelas seguintes unidades: Coordenadoria de Atendimento Local SJRJ e DISUS-GATI; Seção de Atendimento Remoto, Atendimento Especializado e Monitoração; Seção de Gestão de Serviços; Seção de Atendimento da Almirante Barroso; Seção de Atendimento da Venezuela e Seção de Atendimento da Rio Branco.

VI – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

Em pesquisa de preço realizada pela STI foi atribuído o valor de R\$8.000,00 para a contratação, conforme proposta da empresa no . Em esclarecimentos prestados pela STI para a escolha da empresa ficou demonstrado que houve a preocupação em unir qualidade e preço, considerando que, atualmente, na internet qualquer pessoa munida de uma Webcam pode promover um treinamento, foi verificado custo junto com os seguintes critérios:

- 1- Grande expertise no sistema GLPI combinado com a parceria oficial com o Projeto GLPI;
- 2- Ter prestado serviço similar a órgãos públicos.

VII - JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

Em regra, nas contratações de cursos, se aplica o pagamento do valor total do curso contratado logo após o término do período da capacitação.

VIII - CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não existem contratações correlatas e/ou interdependentes.



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
 Documento Nº: 3159021.28348013-5647 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28348013-5647>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
 Documento Nº: 3166745-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3166745-2153>



SIGA



SIGA

IX - DEMONSTRAÇÃO DO ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE, IDENTIFICANDO A PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES OU, SE FOR O CASO, JUSTIFICANDO A AUSÊNCIA DE PREVISÃO (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

A Contratação do curso em questão foi autorizada pela Douta Presidência no [TRF2-DES-2021/16896](#), e está prevista no PAC – Plano Anual de Contratações – da Coordenadoria de Educação Corporativa.

X - RESULTADOS PRETENDIDOS

- 1 – Melhoria do gerenciamento de serviços de TI;
- 2 – Melhoria da gerência de ativos de rede;
- 3 – Melhoria da Gestão de portfólio de serviços.

XI - PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO.

Não aplicável.

XII - IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS DE TRATAMENTO

Não aplicável

XIII - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE E RAZOABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação mostra-se possível tecnicamente, considerando a proposta apresentada pela empresa que ministrará o curso e fundamentadamente necessária, conforme justificativas apresentadas pela área de TI. no

XIV – RESPONSÁVEIS

Carlos Alberto Caldas da Silva, matrícula T212041, Técnico Judiciário, Assistente V da Seção de Atendimento Remoto, Atendimento Especializado e Monitoração
Moama Mahin de Souza, matrícula T216033, Coordenadora de Educação Corporativa

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2021 .

Carlos Alberto Caldas da Silva
Moama Mahin de Souza
Responsável(is)

Vera Lucia de Castro Nunes
Assinatura da Autoridade Máxima do Setor Demandante



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28348013-5647 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28348013-5647>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3166745-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3166745-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202111418

SIGA

LISTA DE ANEXOS

RASCUNHO



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28348013-5647 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28348013-5647>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3166745-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3166745-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202111418

SIGA