

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 ServiceDesk Brasil LTDA(CNPJ 20.800.352/0001-39) para capacitação de servidores da área de TI no curso “Avançado do Servicedesk GLPI x ITIL, FunsionInventory e Metabase, 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 no mês de agosto, entre **10 horas e 19 horas**, com intervalo 1 hora para almoço, 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, mediante a Plataforma de Webconferência padrão da contratante, que é o Zoom;

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 da Plataforma Zoom de acordo com as necessidades da CONTRATADA com antecedência de 10(dez) dias, devendo ser agendada data com a CONTRATADA, dentro desses 10(dez) dias, para que a CONTRATADA possa testar as configurações da sala virtual.

A CONTRATADA deverá fornecer a cada participante um certificado de conclusão da capacitação, considerando a frequência mínima de 75% da carga horária do curso, deverá constar o nome completo do aluno, o período (as datas) e a duração (em horas) da capacitação; bem como, o conteúdo programático previsto na proposta do curso.



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28347883-7533 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28347883-7533>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3174598-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3174598-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202112153

SIGA

III – LEVANTAMENTO DE MERCADO

P1-Órgão: TRE-BA / Curso:GLPI x ITIL / Carga Horária:12 horas / Turma de 10 alunos / Valor Total R\$9.200,00 / Custo por hora: R\$766,67 / Nota de Empenho 2019NE002623 (Observação: Contratação feita no CNPJ antigo da empresa Service Desk (08.586.649/0001-48)

P2- Órgão: EBSERH / Curso: Treinamento Avançado do ServiceDesk GLPI / Carga Horária: 12 horas / Turma 10 alunos / Valor Total: R\$7.200,00 / Custo por hora: R\$600,00 / Nota de Empenho 2019NE800335 (Observação: Contratação feita no CNPJ antigo da empresa Service Desk (08.586.649/0001-48)

P3- Órgão: TRF2 / Curso: GLPI – Otimizando e/ou integrando os componentes do ambiente tecnológico do GLPI / Carga Horária: 24 horas / Turma de até 30 alunos / Valor Total: R\$7.000,00 / Custo por hora: R\$291,67 (Observação: **Proposta ServiceDesk – CNPJ 20.800.352/001-39**)

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

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Revisão de conceitos gerais de ITIL aplicados ao GLPI

Overview do ITIL

- Como realizar? O que fazer? Por que fazer?
- De Help Desk para Servicedesk!
- Processos do ITIL v2 (Incidente, Requisição, Problema e Mudança);
- Levantamento de Requisitos para o Servicedesk;
- Processos, Procedimentos e Documentação;
- Erros conhecidos e Base de Conhecimento;
- Buscando indicadores;
- Catálogo de Serviços (CSV e Vídeo para importação automatizada).

GLPI e Central de Serviços

- Instalar, Configurar e Parametrizar o GLPI de forma eficiente para permitir a estruturação completa de uma Central de Serviços. Você desenvolverá uma visão prática, objetiva e realista de Gestão de Serviços, gerenciamento completo dos serviços para o Negócio, gerenciamento de SLA's e OLA's, Catálogo de Serviços, promovendo valor agregado ao core business da empresa ou instituição.

Gestão da Informação

- Estrutura Organizacional e Funcional do Negócio;
- Administração dos Usuários, Grupos Solucionadores e Perfis/Papeis;
- Automatização de Regras, Atribuição de Usuários X Perfil através do AD/LDAP;
- Definição de Gestores X Grupos;
- Calendário e Feriados;
- Catálogo de Serviços;
- Parametrização dos Campos X Tela de Abertura de chamado do Requerente.

Parametrização de Processos (Incidente X Requisição)

- Gestão de Incidentes;
- Gestão de Requisições;



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28347883-7533 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28347883-7533>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3174598-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3174598-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202112153

SIGA

- Parametrização do Fluxo de Chamado:
- Abertura (Portal, E-Mail ou Webservices) -> Atribuição (Automática através de regra) -> Aprovação -> Acompanhamento -> Tarefas -> Solução -> Aprovação da Solução -> Fechamento -> Pesquisa de Satisfação

- Parametrização de regras de chamados para atendimento através de Clientes X Filiais;
- Parametrização de regras de Atribuição de Categorias de Serviço, Grupos Solucionadores / Fila de Atendimento;
- Gestão da Base de Conhecimento;
- Configuração de Notificações via e-mail;
- Configuração da Pesquisa de Satisfação;
- Parametrização de Formulários.

Parametrização de Processos (Problema X Mudança)

- Gestão de Usuário x Perfil;
- Parametrização do Catálogo de Serviços;
- Parametrização do Modelo de Problema e Mudança;
- Parametrização de Formulários.

Gestão de Ativos +FusionInventory

- Implementação e parametrização do FusionInventory para automação do inventário eletrônico;
- Configurações gerais;
- Gestão de Ativos:
- Computador, Servidor, Impressora e Dispositivos de Rede (Switch e Roteador);
- Inventário eletrônico de Desktops e Servidores via GPO ou VBS;
- Configuração dos Acessos do SNMP;
- Configuração das Redes/IP's;
- Gestão de Tarefas para Inventário via SNMP.
- Network Discovery (Descoberta de Rede);
- Descoberta de Rede x SNMP.

Instalação, Segurança e Novas Funcionalidades

- Plug-ins, lista dos mais relevantes e suas funcionalidades.

Metabase

Parametrização do Metabase

- Perfil de Administrador
- Configuração da API
- Configuração de E-Mail
- Gestão de Usuários

Parametrização do GLPI x Metabase

- Plugin Metabase x Analytics
- Configuração do Plugin Metabase
- Gestão de Grupos x Perfil (Metabase x Analytics)
- Gestão de Categorias e Projetos

Modelagem do Metabase

- Criação e Manutenção Coleções
- Gerenciamento de Permissões por Coleção



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28347883-7533 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28347883-7533>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3174598-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3174598-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202112153

SIGA

- Gerenciamento de Modelo de Dados no Metabase
- Criação perguntas simples
- Criação de View
- Criação de Perguntas Customizadas
- Criação de Perguntas via Código SQL
- Criação de Painel
- Configuração de Painel
- Permissão de Painel por Perfil
- Inclusão de Filtros
- Criação de Meta para disparo de E-Mail
- Incorporação e Compartilhamento do Painel para o GLPI
- Incorporação e Compartilhamento do Painel Público e JSON

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\$7.000,00** para a contratação conforme proposta enviada pela empresa. 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.

IX - DEMONSTRAÇÃO DO ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE, IDENTIFICANDO A PREVISÃO NO



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28347883-7533 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28347883-7533>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3174598-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3174598-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202112153

SIGA

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 do Tribunal conforme [TRF2-DES-2021/16897](#), e está prevista no PAC – Plano Anual de Contratações – da Coordenadoria de Educação Corporativa/SGP.

X - RESULTADOS PRETENDIDOS

- 1- Melhoria da gerência de capacidade e gerência de falhas do Sistema GLPI;
- 2- Revisão de conceitos gerais de ITIL aplicados ao GLPI;
- 3- Uso da ferramenta de inteligência de negócios (BI Business Intelligence) no GLPI.

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.

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, Técnica Judiciária, Coordenadora de Educação Corporativa

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2021 .

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

Moama Mahin de Souza
Assinatura da Autoridade Máxima do Setor Demandante

LISTA DE ANEXOS



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28347883-7533 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28347883-7533>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3174598-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3174598-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202112153

SIGA

RASCUNHO



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA e MOAMA MAHIN DE SOUZA.
Documento Nº: 3159021.28347883-7533 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3159021.28347883-7533>



Autenticado com senha por MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenador / CEDUC.
Documento Nº: 3174598-2153 - consulta à autenticidade em
<https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3174598-2153>



TRF2MEM202103073A

SIGA



TRF2CAP202112153

SIGA