

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

- 1.1 Contratação da empresa ServiceDesk Brasil LTDA(CNPJ 20800352/0001-39) para capacitação de servidores da área de TI no Curso "Avançado do Servicedesk GLPI x ITIL, FusionInventory & Metabasel", in company, na modalidade EaD ao vivo

### 2. OBJETIVO ESTRATÉGICO ASSOCIADO

- 2.1. Implementar melhorias nos processos de trabalho.

### 3. QUAL O PROJETO OU ATIVIDADE SOB RESPONSABILIDADE DA ÁREA AFETADO PELA AÇÃO DE CAPACITAÇÃO

- 3.1. Atendimento de TIC.

### 4. QUAL RESULTADO DO PROJETO E OU ATIVIDADE ESPERADO APÓS A CAPACITAÇÃO

- 4.1. Melhoria da gerência de capacidade e de gerência de falhas do Sistema GLPI.

### 5. QUAL SERÁ A APLICAÇÃO DIRETA NA ATIVIDADE DESENVOLVIDA PELOS SERVIDORES

- 5.1. Revisão de conceitos gerais de ITIL aplicados ao GLPI.  
5.2. Uso da ferramenta de inteligência de negócios (BI Business Intelligence) no GLPI;

### 6. JUSTIFICATIVA PARA QUANTIDADE DE SERVIDORES INDICADOS PARA A CAPACITAÇÃO

- 6.1. A capacitação abrangerá os representantes das principais áreas responsáveis pelo atendimento de TI de primeiro e segundo nível do TRF-2 e JFRJ os quais estão listadas a seguir:
- 6.1.1. Coordenadoria de Atendimento Local SJRJ – COATLO-RJ e Equipe de gerenciamento de ativos de TI – DISUS-GATI;
- 6.1.2. Seção de Atendimento Remoto, Atendimento Especializado e Monitoração – SEAREM;
- 6.1.3. Seção de Gestão de Serviços – SESERV;
- 6.1.4. Seção de Atendimento Almirante Barroso – SEATAB;
- 6.1.5. Seção de Atendimento Venezuela – SEATVZ e Seção de Atendimento Rio Branco – SEATRB;
- 6.2. Prioritariamente participarão da referida capacitação servidores das áreas descritas no item 6.1. Por se tratar de curso in company, ou seja, com turma fechada, o qual comporta a possibilidade de participação de mais alunos sem acréscimo de custo, serão disponibilizadas vagas adicionais para o referido treinamento até o limite de 30(trinta) alunos.

### 7. JUSTIFICATIVA

- 7.1. O **GLPI** é um sistema voltado a Gerenciamento de Serviços TI (ITSM, IT Service Management), implantado em **17/12/2018**, e que é utilizado por todo o Poder Judiciário Federal da 2ª Região. O desenvolvimento do código-fonte do GLPI é coordenado pela multinacional TECLIB.
- 7.2. O GLPI é o sistema que gerencia toda a atividade executiva da STI. É o equivalente em grau de importância do que é o Sistema Processual para área finalística. Isso torna imperiosa a capacitação do máximo de servidores para melhoria dos processos de trabalho de TIC.
- 7.3. Acrescente-se que a STI atua cumulativamente como administradora e usuária do GLPI fato que exige das equipes técnicas conhecimentos avançados não adstritos à simples operação do GLPI.
- 7.4. Como a maior parte dos sistemas de TI, o GLPI é um sistema totalmente personalizável de forma que, para o sucesso da sua sustentação, é essencial que as ações de capacitação não tenham uma abordagem geral similar a de capacitações oferecidas em turmas mistas. Isso porque em turmas mistas não é possível alcançar um aprofundamento temático se comparado a um treinamento in company. Em treinamento in company há possibilidade de ser discutir singularidades específicas dos processos ITIL adotados no TRF-2 os quais refletem diretamente nas características específicas de como o GLPI está implantado bem como as limitações à sua configuração decorrentes dos processos de trabalho adotados no TRF-2.
- 7.5. Desde a implantação do GLPI em 17/12/2018 foram lançadas diversas atualizações que modificaram de forma significativa o GLPI. Esse fato impõe a necessidade de, periodicamente, realizar a atualização tecnológica das equipes técnicas por meio de capacitações específicas.

### 8. PLATAFORMA ONLINE DE CAPACITAÇÃO

- 8.1 A capacitação será realizada no formato EaD ao vivo (telepresencial) utilizando a Plataforma Zoom de Webconferência da CONTRATANTE, sem o uso do recurso de gravação da Plataforma.



## 9. QUANTIDADE DE ALUNOS INSCRITOS POR TURMA

9.1. A capacitação deverá admitir a inscrição de até 30(trinta) alunos por turma.

## 10. MATERIAL DIDÁTICO

10.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o material didático no formato digital para cada um dos participantes do treinamento.

10.2 A documentação didática deverá cobrir de maneira organizada, didática e completa todos os tópicos do treinamento em questão, devendo ser usada pelos alunos como material de referência durante e, principalmente, após a realização do mesmo. Não se restringindo a uma simples cópia do conjunto de transparências ou material de apresentação empregado pelo instrutor.

## 11. ORÇAMENTO ESTIMADO

11.1. Valor total de R\$ 7.000,00 para turma de até 30 alunos, com a lotação máxima da turma o custo por aluno ficará em R\$233,33.

## 12. OBRIGAÇÕES

12.1 Obrigações da Contratada durante a vigência do curso:

12.1.1 - Apresentação de textos de boa qualidade e que primem pela clareza, objetividade e limpeza;

12.1.2 – Emitir certificado dos participantes considerando a frequência mínima de 75% da carga horária total do curso, com o nome completo, período, carga horária total e conteúdo do curso. A empresa deve, com a finalidade de emitir certificados, aceitar todos os nomes dos participantes fornecidos pelo TRF da 2ª Região, não podendo, em hipótese alguma, exigir quaisquer dados dos participantes, tais como: endereço, CPF, RG, Carteira Funcional e outros.

12.2 A contratada deverá manter, durante a vigência do contrato, a regularidade fiscal para com o FGTS, a Fazenda Federal – relativa a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e o Ministério do Trabalho, sob pena de rescisão contratual, além da aplicação das penalidades legal e contratualmente previstas (Acórdão nº 964/2012 – Plenário – TCU).

12.3 Apresentação de propostas, notas fiscais e/ou outros documentos de cursos semelhantes, ministrados em outros órgãos, que justifiquem o valor cobrado pela instrutoria, a fim de comparação com o cobrado ao Tribunal como justificativa de preço para a contratação.

## 13. SANÇÕES

13.1 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5(cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação, CONTRATADA que:

13.1.1 Apresentar documentação falsa;

13.1.2 Fraudar a execução do contrato;

13.1.3 Comportar-se de modo inidôneo;

13.1.4 Cometer fraude fiscal;

13.1.5 Fizer declaração falsa;

13.1.6 Não retirar nota de empenho no prazo estabelecido;

13.1.7 Não mantiver a proposta;

13.2 Para os fins do item 13.1.3, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

13.3 Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8666, de 1993, e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/7/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total ou parcial do objeto, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos itens “4”, “5” e “6” abaixo, com as seguintes penalidades:

13.3.1 Advertência;

13.3.2 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Administração do Tribunal Regional Federal da 2ª Região(TRF2), por prazo não superior a dois anos;

13.3.3 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

13.3.4 Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

13.4 No caso de inexecução parcial do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) do valor do contrato.

13.5 No caso de inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor do contrato.

13.6 Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:

13.6.1 Deixar de iniciar, ou realizar, sem causa justificada, a execução do contrato no dia e hora estipulado na nota de empenho.

13.7 Quando do cumprimento de obrigações específicas e gerais da Contratada especificadas no edital e Projeto Básico, a CONTRATADA, caso não sejam acatadas suas justificativas, estará sujeita à penalidade de multa entre 0,1% e 0,5% do valor do contrato, por item obrigatório descumprido, limitado ao percentual máximo de 2% de descumprido mais de um item obrigatório concomitantemente.

13.8 O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à CONTRATADA.

13.8.1 Se os valores das faturas forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15(quinze) dias, contados da comunicação oficial.



13.8.2 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CONTRATANTE, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

13.9 O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no contrato, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, inciso I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

#### 14. ENCARGOS DAS PARTES

As partes devem cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

O contratado deve:

- Responsabilizar-se pelas despesas extras nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total ou parcial do objeto.
- Ministrar o curso com carga horária diária máxima de **8(oito) horas** e carga horária total de **24(vinte e quatro) horas**.
- Indicar instrutor com domínio técnico do conteúdo do curso.

O TRF2 deve:

- Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pelo CONTRATADO pertinentes ao objeto, para a fiel execução do avençado;
- Disponibilizar sala virtual na Plataforma de Webconferências ZOOM, com as configurações solicitadas pela CONTRATADA, que deverá agendar data para teste das configurações com antecedência mínima de 9 dias da data de início do curso.

#### 15. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO

15.1 Em conformidade com os artigos 73 a 76 da Lei nº 8.666/93, o objeto será recebido:

- Provisoriamente: através de recibo apostado no documento fiscal, para verificação da conformidade do serviço com as especificações;

- Definitivamente: após vistoria e observação, em até 10(dez) dias, através do atesto do documento fiscal

15.2 O pagamento será efetuado após a realização das aulas ministradas, através de ordem bancária e depósito em conta corrente, à vista do documento fiscal apresentado pela contratada, no prazo de até 10(dez) dias úteis, contados a partir da data de atesto do documento de cobrança de valor superior a R\$8.000,00, ou, em até 5 (cinco) dias úteis para valores inferiores ao citado, contados a partir do recebimento do documento fiscal.

15.3 O documento fiscal que for apresentado com erro será devolvido ao contratado para retificação e reapresentação acrescentando-se, no prazo fixado no item 2, os dias que se passarem entre a devolução e a da reapresentação.

15.4 Por força do disposto no art. 64 da Lei nº 9.430 de 27/12/96 será efetuada, no ato do pagamento e sobre o valor do documento fiscal retenção na fonte de tributos e contribuições (IRP, CSLL, COFINS e PIS/PASEP) nos percentuais constantes da coluna 6 da tabela retenção do anexo I da Instrução Normativa nº 480 de 15/12/04 da Secretaria da Receita Federal, exceto para as que se enquadrem nas hipóteses de isenção ou não retenção previstas no artigo 18 da supracitada Instrução Normativa. No caso de enquadramento, serão também retidos os tributos elencados do Decreto nº 24.147 de 24/11/04 e na IN100/INSS/DC de 18/12/03.

#### 16. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

##### 16.1 Revisão dos 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;
- Automação 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;
- Parametrização do Fluxo de Chamado:



Assinado com senha por CARLOS ALBERTO CALDAS DA SILVA - Assistente V / SEAREM e MOAMA MAHIN DE SOUZA - Coordenadora / CEDUC.  
Documento Nº: 3174610-1106 - consulta à autenticidade em <https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3174610-1106>



TRF2INC202101694

- 
- 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.

### **16.2 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
- 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

