



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA – NCA 001/2023

Edital	ARP	Objeto	Vigência Contrato	Processos
043/2021	057/2021	Contratação de serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	07/02/2022 a 06/02/2024	202106000280466 202112000310065

ÓRGÃO EMITENTE:		
Razão Social:	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIAS	CNPJ: 02.292.266/0001-80
Endereço:	Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, CEP 74.130-012. Goiânia-GO.	

EMPRESA CONTRATADA:		
Razão Social:	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S/A	CNPJ: 12.130.013/0001-64
Endereço:	Av. Yojiro Takaoa, nº 4384, cj. 1010, 10º andar, Alphaville, Santana de Parnaíba/SP, CEP 06.541-038	

ITENS CONTRATADOS:				
Item	Descrição	Tipo	Qtde Contratada	Qtde Executada (12 meses)
1	Serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	UST	250.000	223.639

Atestamos que os serviços têm sido prestados em conformidade com as especificações exigidas no Edital e nos termos contratuais, não constando, em nossos registros, nada que desabone a Contratada comercialmente ou tecnicamente.

Contrato base com vigência de 12 (doze) meses (07/02/2022 a 06/02/2023)
1º termo aditivo assinado em 25/11/2022, realizando o acréscimo de 25% (vinte e cinco por cento) ao contrato.
2º termo aditivo prorrogando o contrato pelo período de 12 meses (07/02/2023 a 06/02/2024).

A prestação de serviços contempla o atendimento de 1º, 2º e 3º nível, com implantação de solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), Central de Serviços, Central de monitoramento, Chatbot e Aplicativo de Reconhecimento Facial.

Implantação e operação de solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) com acesso a todas as disciplinas ITIL (Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) v3 relacionadas abaixo, a ferramenta é certificada pela Pink Elephant, através da certificação PinkVerify Toolset na(s) licença(s) de uso, o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

- Gerenciamento de Incidentes; • Gerenciamento de Requisições de Serviços; • Gerenciamento de Catálogo de Serviços; • Gerenciamento de Problemas; • Gerenciamento de Mudanças; • Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço; • Gerenciamento de Nível de Serviços; • Gerenciamento de Conhecimento.

Central de Serviços possui diversos canais de comunicação (omnichannel), todos eles integrados com a ferramenta de gestão de serviços de TIC, tais como:

- Atendimento humano remoto e presencial; • Atendimento automatizado via chatbot; • Atendimento automatizado via portal web; • Atendimento automatizado via aplicativo móvel e WhatsApp; • Atendimento automatizado via e-mail.

O chatbot integra a solução de inteligência artificial, com o Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing, NLP).

O aplicativo móvel (App Mobile) de reconhecimento facial permite que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu smartphone, dentre as atividades estão:

- Autenticação com Active Directory; • Cadastro da foto do usuário; • Validação da foto cadastrada; • Página inicial com todas as funcionalidades disponíveis; • Autenticação com reconhecimento facial; • Apresentação da lista de sistemas cadastrados; • Apresentação da lista de ações correspondentes a cada sistema (reset/desbloqueio); • Identificação de método para gerar senha (manual/automática); • Execução da ação através da integração com cada sistema, mostrando o resultado para cada usuário; • Opção de realizar logout na aplicação; • Armazenamento dos logs de todas as ações executadas.

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

A prestação de serviços envolve o monitoramento, operação e suporte em TIC do Poder Judiciário de Goiás, para as seguintes atividades:

- Parametrização, operação e auditoria técnica de rede. • Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações. • Suporte a sistemas operacionais. • Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução. • Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

- Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção. • Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos. • Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas. • Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas. • Integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de banco de dados.

- Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do TRIBUNAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização. • Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização. • Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet. • Análise de logs e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

- Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados. • Operação e testes de redes, computadores servidores, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico. • Registro de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido. • Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo TRIBUNAL como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas. • Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.
- Execução de atividades de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos do TRIBUNAL, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente. • Configurar e administrar computadores servidores, incluindo servidores de mensageiro e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais. • Executar a instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados. • Manter a infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso.
- Manter as diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como ORACLE, SQLServer, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso. • Prestar suporte aos usuários, tanto por meio de central telefônica quanto via solicitações de serviços através de software de atendimento, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica. • Prestar serviço de suporte presencial, caso necessário, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados para os usuários, aos pacotes de serviços para estações, às ferramentas de acesso e comunicação e às aplicações de sistemas específicos atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do TRIBUNAL.
- A equipe de suporte presencial da CONTRATADA deverá escalar solicitações para outras áreas caso necessário, realizar o fechamento das solicitações resolvidas, prestar apoio a eventos em modo de prontidão, prestar suporte e orientação aos usuários e comunicar a ocorrência de situações não habituais a equipe de supervisão do TRIBUNAL ou o gerente técnico.
- A Central de Serviços é o ponto único de contato dos usuários de TIC do TRIBUNAL, sejam eles internos ou externos, responsável por receber, registrar, classificar, priorizar, escalar, solucionar, se possível, e acompanhar as solicitações de serviço. Também é responsável pelo atendimento remoto via acesso ao computador do usuário, telefone, chat, e-mail ou ferramenta de gestão de serviços. • A Central de Serviços pode informar o andamento das solicitações para os usuários, realiza o fechamento das solicitações que por ela forem resolvidos, bem como reabrir solicitações que não foram adequadamente atendidas, seja qual for a unidade responsável pelo atendimento. • Abertura e acompanhamento da execução dos chamados é baseado nos acordos de nível de serviço.

PARQUE TECNOLÓGICO

O ambiente do TJGO é composto por:

- 12.000 (doze mil) kits de microcomputadores com 2 monitores em cada; • 2.000 (dois mil) notebooks; • 4.000 (quatro mil) impressoras • 6.000 (seis mil) scanners; • 9.000 (nove mil) nobreaks/estabilizadores; • 550 (quinhentos e cinquenta) switches ativos; • 4 (quatro) storages; • 15 (quinze) computadores servidores nos dois datacenters; • 160 (cento e sessenta) computadores servidores virtuais nos dois datacenters; • 50 (cinquenta) computadores servidores distribuídos nas cidades do interior do Estado; • 2 (dois) datacenters;

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO) possui aproximadamente 12.000 (doze mil) usuários de TIC.

O suporte de Infraestrutura de TIC, a chamado de usuários, com volume de requisições de serviço superior a 97.596 chamados anuais.

Os serviços de TIC são demandados em todas as atividades judiciais e administrativas a atuação da Diretoria de Tecnologia da Informação ocorre em todas as unidades judiciárias, composta de 127 (cento e vinte e sete) comarcas com vários prédios que são distribuídos no Estado de Goiás.

GESTOR / FISCAL DO CONTRATO:

Valdemar Ribeiro da Silva Junior

Diretor da Divisão de Suporte a Serviços de TI

vrjunior@tjgo.jus.br

(datado e assinado digitalmente)

ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 658531499572 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202003000219920 (Evento nº 145)

VALDEMAR RIBEIRO DA SILVA JÚNIOR

ANALISTA JUDICIÁRIO

DIVISÃO DE SUPORTE A SERVIÇOS DE TI - DSSTI

Assinatura CONFIRMADA em 04/04/2023 às 16:24

