



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**

Documento de Oficialização da Demanda

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Código da Demanda:

Demanda intitulada “Renovação suporte técnico software Axios Assyst Enterprise”, conforme plano de contratações de TIC 2022.

1.2 Título:

Contratação de empresa de prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a solução integrada de gestão de serviços - Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITOM).

1.3 Unidade Demandante:

Divisão de Sistemas de TIC (DSTIC).

1.4 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome: José Mário Viana Barbosa Júnior

Matrícula: 100751

Telefone: 3388-9309

E-mail: mariojr@trt7.jus.br



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

Em 2014 foi desenvolvida a ação pela Secretaria de TIC de implantação de Solução Integrada de Gestão de Serviços de TIC (solução ITSM) – Axios Assyst Enterprise, adquirida por meio do Registro de Preços decorrente do Pregão Eletrônico do TRT9 N°. 82/13 e processo administrativo TRT7 nº 22.691/2013-7 (contrato TRT7 nº 25/2014). No escopo da referida contratação, havia o fornecimento de licenças do software Axios Assyst Enterprise e Axios Assyst ITAM, o primeiro possibilitando que os técnicos de TIC do TRT7 utilizassem as funcionalidades necessários para a resolução de incidentes e requisições e o segundo permitindo gerenciar cada ativo de TIC.

Em 29/06/2017 foi formalizado contratos no PROAD 883/2017 para obter 8 unidades de "Licenças nomeadas ITSM Axios Assyst Enterprise", 8 unidades de "Licenças concorrentes ITSM Axios Assyst Enterprise" e 814 unidades de "Licença de ativos (licenças com agentes) Axios Assyst ITAM". Além disso, foi contratado por meio do contrato 16/2017, 1 unidade de "Suporte técnico com atualização tecnológica para Solução Integrada de Gestão de Serviços de TIC (solução ITSM) - Axios Assyst Enterprise" por 20 meses.

Atualmente, para dar prosseguimento aos atendimentos realizados sem o prejuízo aos usuários de TIC, existe a necessidade de ter acesso especializado ao suporte técnico ao software Axios Assyst Enterprise. Em razão do exposto, a contratação pretendida é imprescindível ao bom desempenho das atividades da Secretaria de TIC.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

- a) Obter suporte técnico para o software Axios Assyst Enterprise.

2.3 Motivação da Demanda:

- a) Dar continuidade no gerenciamento de serviços de TIC através da ferramenta;
b) Apoiar no gerenciamento dos processos ITIL (conhecimento, mudanças, nível de serviço, incidentes, problemas, ativos, acesso)
c) Manter suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis demandados para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.4 Resultados Pretendidos:

- a) Manter a qualidade dos serviços de atendimento da Central de Serviços de TIC;
b) Manter a produtividade dos técnicos de TIC do TRT7, notadamente na resolução de chamados;
c) Manter a Gestão de Ativos de TIC, mediante a ampliação do número de licenças de ativos Axios Assyst ITAM;
d) Garantir a continuidade da solução de gerenciamento de serviços de TIC, mediante contratação do suporte técnico.

2.5 Alinhamento Estratégico:

- a) Alinhamento da demanda com o Plano Estratégico Institucional do TRT da 7ª Região 2021/2026:
- Objetivo Estratégico 7: Fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica;
 - Objetivo Estratégico 10: Aprimorar a Governança de TIC e a Proteção de Dados.
- b) Alinhamento da demanda com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2021/2026:
- Objetivo Estratégico 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário.
 - Objetivo Estratégico 6: Aprimorar as Aquisições e as Contratações.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda.

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

Menos de 1 ano De 1 a 3 anos Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

Trata-se de uma demanda com caráter definitivo.

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRT7:

Até 1 Unidade 2 ou 3 Unidades 4 ou mais Unidades do TRT7

Além das três Divisões, Núcleo e Gabinete da SETIC, outras unidades do Tribunal são beneficiadas pela solução em questão, como exemplo, a Divisão de Informações Funcionais.

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRT7:

Até 1 Tribunal 2 ou 3 Tribunais 4 ou mais Tribunais

Não se Aplica.

3.3 Expectativa de entrega da solução.

O Fornecimento e instalação das licenças dos softwares que compõem a Solução deverão ser realizados em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato.

Os serviços de suporte técnico com atualização tecnológica serão prestados de forma contínua, durante todo o período do contrato.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO**

3.4 Integrante Demandante:

Nome: José Mário Viana Barbosa Júnior

Matrícula: 100751

Telefone: 3388-9309

E-mail: mariojr@trt7.jus.br

4 ANEXOS

Não se Aplica.

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à SETIC.

Em: 23/05/2022.

José Mário Viana Barbosa Junior
Diretor da Divisão de Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação