



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

Unidade/Setor: Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Suporte

Responsável: Marcelo Silva de Novaes

DESCRIÇÃO DA SOLICITAÇÃO/SOLUÇÃO DE TIC PRETENDIDA

O que se pretende contratar?

Contratação de uma empresa que auxilie a CITIS a sedimentar os processos de Requisição, Incidente e Gestão da Central de Serviços, e auxiliar a implantação dos processos Problema, Mudança, Itens de Configuração, Catálogo de Serviços do Usuário e CMDB, bem como orientação para automação de processos com ferramentas.

JUSTIFICATIVA ACERCA DA QUANTIDADE ESTIMADA (caso se aplique à solução pretendida)

MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Por que contratar?

A STI implantou em 2018 uma ferramenta de ITSM baseado na ITIL e contratou uma empresa para suporte de 1o. e 2o. graus ao usuário. Implantamos vários processos ao longo do período, mas ainda estamos tendo dificuldades para avançar. Há uma expectativa do TRE-MS para expansão do trabalho para outras unidades (CRE, SAF, SGP etc). Para que seja um crescimento organizado e orgânico, necessitamos do apoio profissional do mercado.

RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

Sedimentação dos processos Requisição, Incidente e Gestão da Central de Serviços.

Implantação de novos processos Problema, Mudança, Itens de Configuração, Catálogo de Serviços ao Usuário e CMDB.

Orientação de automação de processos com ferramentas

PROJETOS RELACIONADOS

Existe algum projeto em andamento relacionado a esta contratação?

() Sim - Qual? _____

(X) Não

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação está alinhada a algum objetivo do Planejamento Estratégico Institucional do Tribunal?

(X) Sim - Qual?

() Garantia dos direitos fundamentais

() Fortalecimento da relação institucional do Poder Judiciário com a sociedade

() Agilidade e produtividade na prestação jurisdicional

() Enfrentamento à corrupção, à improbidade administrativa e aos ilícitos eleitorais

() Promoção da sustentabilidade

- () *Aperfeiçoamento da gestão administrativa e da governança judiciária*
- () *Aperfeiçoamento da gestão de pessoas*
- () *Aperfeiçoamento da gestão orçamentária e financeira*
- (X) *Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e proteção de dados*
- () *Fortalecimento do processo eleitoral*

Ou com algum objetivo do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação?

(X) Sim - Qual?

- (X) *Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário*
- () *Promover a transformação digital*
- () *Reconhecer e desenvolver as competências dos colaboradores*
- () *Buscar a inovação de forma colaborativa*
- () *Aperfeiçoar a governança e a gestão*
- () *Aprimorar as aquisições e contratações*
- () *Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados*
- (X) *Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas*
- () *Aprimorar serviços de TIC que apoiam o processo eleitoral*

() Não

INTEGRANTE DA ÁREA DEMANDANTE

INTEGRANTE

UNIDADE/SETOR

Marcelo Silva de Novaes

STI/CITIS



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO SILVA DE NOVAES, Coordenador(a)**, em 23/04/2022, às 02:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.app.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1193297** e o código CRC **0831612A**.