



JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO**, atesta para o devidos fins, que a empresa **AMAZON INFORMÁTICA LTDA** com endereço na Travessa do Chaco, 2527, Belém, estado do Pará, CNPJ 00.734.255/0001-88, mantém contratação de empresa especializada para dar sustentação ao ambiente de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) do Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região (TRT22), contemplando a execução e supervisão do serviço de atendimento e suporte técnico de TIC, a função de atendimento de 1º nível (Central de Serviços), monitoramento dos serviços, suporte técnico de 2º nível (suporte presencial e/ou remoto), alinhados às melhores práticas de mercado, como por exemplo ITIL V3 ou superior, HDI (Help Desk Institute) e ISO/IEC 20.000/27.001.

Nº Contrato: 17/2022

DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS:

- Operação, mapeamento, customização/configuração, implantação e gestão dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, com fluxos operacionais do ciclo de vida de processos baseado no modelo ITIL utilizando ferramenta de ITSM:
 - a. Central de Serviços
 - b. Gestão de incidentes
 - c. Gestão de acesso e eventos
 - d. Gestão de configuração e ativo de serviço
 - e. Gestão de problemas e mudança
 - f. Cumprimento de requisição
 - g. Gestão de Catalogo de Serviços
- Instalação e configuração de equipamentos (computadores, notebooks, scanners, impressoras), periféricos e aplicativos de escritório;
- Resolução de incidentes, eventos, cumprimento de requisição de serviços e problemas em equipamentos, serviços de TIC, softwares aplicativos, sistemas, Rede LAN, WAN, Internet, soluções de E-mail, dentre outros, com atendimento de NMS (nível mínimo de serviços), garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos com disponibilidade acima de 99% (noventa e nove por cento).
- Resolução de incidentes, eventos, cumprimento de requisição de serviços e problemas em equipamentos, serviços de TIC, softwares aplicativos, sistemas, Rede LAN, WAN, Internet, soluções de E-mail, dentre outros.



JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO

- Prestação de serviço de atendimento, monitoramento e suporte nível I e nível II
- Volume médio de atendimentos de 10.500 chamados/ano
- Parque computacional com:
 - a. 547 estações de trabalho
 - b. 130 Impressoras/Multifuncionais
 - c. 105 Notebooks
- Conectadas a um domínio Active Directory
- Número de usuários dos recursos de TIC de 9.793
- Implantação, utilização, integração e manutenção de solução de Chatbot/WhatsApp e ferramenta de ITSM GLPI.
- Utilizando as seguintes tecnologias:
 - a. Suíte Microsoft Office 2013 ou superior, Suíte LibreOffice 6 ou superior ou ferramentas similares;
 - b. Soluções de Colaboração Zoom Meeting e Google Workspace ou similares;
 - c. Navegadores web Mozilla Firefox e Google Chrome;
 - d. Soluções de antimalware;
 - e. Aplicativos de Rede Virtual Privada (VPN);
 - f. Ferramenta de acesso e suporte remoto, como TeamViewer Corporate ou similares;
 - g. Ferramenta de monitoramento Zabbix e Cacti, ou similares

Teresina-PI, 09 de abril de 2025

Francisco Ravel da Silva
Fiscal Técnico do Contrato TRT22 Nº 17/2022
Analista Judiciário - Tecnologia da Informação
Divisão de Infraestrutura e Suporte de TIC
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região