



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

**Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)
Biênio 2022/2024**

Ata de reunião n. 03/2024

1. Informações da reunião

Data: 11/04/2024

Hora: 14:00

Tipo: ordinária

Formato: Híbrida – Auditório do Ed. Sede do TRT2 com recursos de videoconferência

Plataforma: Meet

2. Participantes

Integrantes (membros)	
Excelentíssimo Desembargador Dr	Wilson Fernandes
Excelentíssima Juíza Auxiliar da Presidência Dra	Roberta Carolina de Novaes e Souza Dantas
Excelentíssimo Juiz Auxiliar da Vice-Presidência Administrativa Dr	Eber Rodrigues da Silva
Excelentíssima Juíza Auxiliar da Corregedoria Dra	Olga Vishnevsky Fortes
Excelentíssima Juíza da 13ª Vara do Trabalho da Zona Sul de São Paulo Dra	Juliana Jamtcheck Grosso
Excelentíssimo Juiz da 4ª Vara do Trabalho de Cubatão Dr	Moisés dos Santos Heitor
Servidora da Secretaria da Presidência	Sra. Telma Ferreira Rocha Bandoni
Diretora da Secretaria da Vice-Presidência Administrativa	Sra. Maria Inês Ebert Gatti
Secretaria da Corregedoria Regional	Sr. Conrado Augusto Pires
Diretor Geral da Administração	Sr. Rômulo Borges Araújo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Integrantes (membros)	
Diretora da Secretaria de Coordenação Orçamentária e Financeira (SCOF)	Sra. Renata Cursino
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC)	Sr. Marcio Nisi Gonçalves
Diretor da Coordenadoria de Apoio ao Planejamento e à Governança de TIC (CAPGTIC)	Sr. Ricardo Alex Serra Viana
Diretor da Coordenadoria de Apoio aos Serviços de TIC (CASTIC)	Sr. Alexandre Gomes Barriento
Diretor da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC (CITIC)	Sr. Cristiano Munerati
Diretor da Coordenadoria de Segurança de TIC (CSTIC) - Representante	Sr. Ramon Chiara
Diretor da Coordenadoria de Sistemas de TIC (CSISTIC)	Sr. Hudson Lincoln Gomes dos Santos
Servidor da Seção de Compliance de TIC (SCTIC)	Rogério Machado de Almeida
Servidor Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)	Sarah Soares de Oliveira e Souza
Servidor da Coordenadoria de Apoio ao Planejamento e à Governança de TIC (CAPGTIC)	Almir Storck Nunes

Ausências justificadas		
Atribuição	Nome	Motivo
Excelentíssimo Juiz Auxiliar da Vice-presidência Judicial Dr	Tomás Pereira Job	Conflito de agenda com evento em Brasília

3. Pauta	
Item	Assunto
1	Contrato JBoss
2	Contratações de TIC 2024
3	Contratações de TIC 2025
4	ANS Padrão



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

4. Breve relato

O Desembargador Wilson Fernandes agradeceu a presença de todos e passou a palavra ao Sr. Marcio Nisi, Diretor da SETIC.

1. Contrato JBoss

A SETIC contextualizou a necessidade de renovação do contrato de suporte do software JBoss/RedHat, utilizado em alguns sistemas do TRT2, como alguns módulos mais antigos do PJe, SCMP, SICONDJ e aplicações internas, e apresentou as opções de regime de suporte 24 x 7 (em todos os horários, todos os dias) e 8 x 5 (somente no horário comercial nos dias úteis).

A CITIC explicou que, para o suporte a toda a infraestrutura do PJe, o TRT possui um outro contrato vigente, no regime de 24x7, mais amplo e mais utilizado; no entanto, como o software JBoss é uma solução proprietária, há necessidade também de um contrato com o respectivo fabricante para que seja possível utilizar o software, independente do uso do suporte. No tocante ao PJe, o contrato de JBoss é acionado apenas após indicação do suporte do primeiro contrato. Reportou ainda que houve um número muito reduzido de acionamentos do suporte no contrato atual.

A CAPGTIC apresentou um comparativo de estimativa de valores para as licenças pretendidas em que se obtém uma economia de cerca de um terço, por licença, caso se opte pelo regime 8 x 5 (correspondente à licença *standard*).

Após os debates, considerando as informações prestadas a respeito do uso do contrato vigente e a economia de recursos prevista, o comitê deliberou que a opção a ser contratada seria a *standard*, no regime 8x5.

2. Contratações de TIC 2024

2.1. SIABI - Biblioteca

PROAD 8601/2024

A SETIC explicou que a Coordenadoria de Biblioteca precisa da solução SIABI para executar suas atribuições. O DOD esclarece que trata-se de software contratado como serviço para gerenciamento da unidade, incluindo seus processos de administração, catalogação, controle de circulação, controle de usuários, controle estatístico, mecanismo de recuperação de informação e divulgação de informação. O armazenamento de dados, integração, migração e suporte técnico compõem a Plataforma SIABI nas Nuvens.

Foi informado que é necessário que o Comitê aprove a presente solicitação, uma vez que não foi feita tempestivamente.

O Comitê anuiu à inclusão do item no PACTIC2024 e o devido ajuste orçamentário.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

3. Contratações de TIC 2025

3.1. Adobe Creative Cloud

PROAD 12610/2024

A SETIC explicou que o DOD foi submetido fora do prazo, após a última reunião do Comitê, razão pela qual a aquisição não constou na planilha apresentada anteriormente.

Detalhou que se trata de solução utilizada em diversas atividades da Secretaria de Gestão Jurisprudencial, Normativa e Documental.

A CASTIC pontuou que a demanda é composta por pacote de softwares, que geralmente se mostra mais vantajoso que a aquisição unitária de diversos componentes individualmente.

O Comitê anuiu à inclusão da demanda, conforme solicitado no DOD, na Proposta Orçamentária Prévia de TIC para 2025 (POP - TIC 2025).

4. ANS Padrão

A SETIC lembrou os conceitos, apresentados anteriormente, relacionados ao Acordo de Nível de Serviços (ANS), que é estabelecido entre a área de TIC e as áreas de negócio para compatibilizar as expectativas que Magistrados, servidores e jurisdicionados têm em relação aos serviços de informática do Tribunal com a capacidade que a SETIC tem de atendê-los.

Foi explicado que atualmente existe a demanda da análise e aprovação do ANS Padrão, aplicável à maioria dos serviços de TIC, e paralelamente será iniciada a revisão do ANS do PJe junto ao Comitê do PJe, para atendimento de boas práticas na gestão de serviços de TIC.

O documento de ANS Padrão, que já havia sido enviado para o Comitê por e-mail, foi apresentado em sua totalidade com destaque para os tempos de serviço acordados, disponibilidade, horário de atendimento, critérios para os tempos de atendimento, relação de categorias de incidentes e requisições, cálculo do ANS e metas. O Comitê analisou os pontos apresentados, avaliando positivamente o acordo proposto.

Foram citados pelos membros do Comitê alguns casos de usuários externos enfrentando dificuldades na abertura de chamados, com frequentes reclamações em relação aos prazos de atendimento. Dessa forma, o Comitê recomenda a divulgação dos tempos de atendimento deste acordo e de instruções para abertura de chamados. A SETIC destacou os atuais canais de abertura de chamados: ligação telefônica, formulário do portal, ferramenta de gerenciamento de serviços e *whatsapp*, destacando que o *whatsapp* já apresenta um grande volume de chamados abertos.

Após debates e esclarecimentos adicionais, o Comitê aprovou o ANS Padrão conforme apresentado, concordou que seja incluído na ata da reunião como anexo e indicou que a formalização da aprovação ocorrerá mediante a assinatura da referida ata no PROAD.

5. Deliberações

Após exposição e discussão a respeito dos assuntos da pauta, foram tomadas as seguintes deliberações:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Descrição	Responsável pelo cumprimento
4. ANS Padrão Divulgar o ANS Padrão no portal e na intranet.	SETIC

6. Próxima reunião
Data: 09/05/2024 às 14 horas.

7. Assinatura do(a) coordenador(a) do colegiado
Assinatura eletrônica, conforme selo de autenticidade.

Acordo de Nível de Serviços (ANS) Padrão

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

Fevereiro de 2024

Histórico de Alterações

Data	Versão	Descrição	Autor
13/06/2018	1.0	Criação do documento	Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)
23/01/2020	2.0	Mudança para o novo modelo gráfico do Tribunal, acréscimo de uma introdução e definição de categorias padrão para Incidentes e Requisições.	Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)
05/03/2020	2.10	Alterações solicitadas pelo Comitê de Gestão de TIC (CGTIC) e inclusão de seção para detalhar o prazo de retenção de cópias de segurança (<i>backup</i>)	Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)
20/04/2021	2.11	Atualização de data da capa. Atualização de link para Glossário de termos relativos aos serviços de TIC.	Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)
18/06/2021	2.12	Alterações solicitadas pelo Comitê de Gestão de TIC (CGTIC) quanto aos Critérios para os Tempos de Atendimento, atualização da data na capa.	Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)
11/10/2022	2.13	Retirada dos campos de assinatura do documento, atualização das datas e índice.	Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)
29/02/2024	2.14	Atualizados nomes do Comitê e demais nomenclaturas	Seção de Sustentação das Estratégias de TIC (SSETIC)

Índice

1 Introdução.....	4
1.1 Objetivo.....	4
1.2 Definição.....	4
2 Acordo de Nível de Serviço (ANS).....	4
2.1 Tempo de Serviço Acordado.....	4
2.2 Período de Manutenção.....	4
2.3 Disponibilidade (Expectativa de entrega do serviço).....	4
2.4 Critérios para Indisponibilidade.....	5
2.4.1 O que se considera Indisponibilidade.....	5
2.4.2 O que se considera Indisponibilidade Programada.....	5
2.4.3 O que não é caracterizado como Indisponibilidade.....	5
2.4.4 Critérios específicos (pesos por cenário).....	5
2.5 Prazos de retenção de cópias de segurança (backup).....	5
2.6 Horário de Atendimento.....	6
2.7 Critérios para os tempos de atendimento.....	6
2.7.1 Tempos de resolução.....	6
2.7.2 Tempos de resolução durante o período de estabilização.....	7
.....	7
2.7.3 Relação Ofertas de Requisição de Serviço e Severidade/Impacto.....	8
2.7.4 Relação Categorias de Incidente e Severidade/Impacto.....	8
2.8 Fórmula de Cálculo do ANS.....	8
2.8.1 Cálculo do critério de disponibilidade.....	8
.....	8
2.8.2 Cálculo do critério de atendimento.....	9
2.9 Metas a cumprir (critério de atingimento do ANS).....	9
2.9.1 Meta do critério de disponibilidade.....	9
2.9.2 Meta do critério de atendimento.....	9
2.10 Definições Gerais.....	9

1 Introdução

1.1 Objetivo

Este documento visa estabelecer um acordo de nível de serviços padrão que engloba os serviços oferecidos pela área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região (TRT2) e que não são considerados estratégicos pelo Comitê de TIC (CTIC). O estabelecimento de tal acordo visa assegurar clareza nas garantias oferecidas pela TIC em relação a esses serviços, ao mesmo tempo que traz maior celeridade e eficiência na disponibilização de novos serviços aos usuários, eliminando a necessidade de negociar as garantias para cada serviço individualmente.

1.2 Definição

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) é um acordo firmado entre a área de TIC (provedor de serviços) e os representantes das áreas de negócio do TRT2 (tomadores de serviços) cujo objetivo é deixar claras todas as garantias que o provedor de serviços oferece em relação aos serviços prestados. O ANS estabelece, ainda, os prazos para a realização dos serviços, a sua disponibilidade, a forma como os níveis desses serviços serão medidos, reportados e quaisquer características importantes para a definição de como os serviços deverão ser entregues. Compreende também os períodos de pausas no fornecimento de serviços (indisponibilidades).

Caso haja alguma dúvida em relação aos termos utilizados neste documento, é possível acessar o [Glossário de termos relativos aos serviços de TIC](#) na área de Tecnologia da Informação na *Intranet*, na aba Processos de TIC.

2 Acordo de Nível de Serviço (ANS)

2.1 Tempo de Serviço Acordado

Os serviços acessados via portal do TRT2 e *Intranet* (serviços *web*) serão oferecidos aos usuários **24 horas por dia, 7 dias por semana**.

Os serviços relativos a aplicações internas (locais) serão oferecidos aos usuários **12 horas por dia, 5 dias por semana: de segunda-feira a sexta-feira, das 08:00h às 20:00h**.

2.2 Período de Manutenção

Quando necessário será utilizado preferencialmente o período de manutenção mensal programada.

2.3 Disponibilidade (Expectativa de entrega do serviço)

Para os serviços *web*, e os serviços relativos a aplicações internas, a disponibilidade acordada é **99%**, não considerando as horas utilizadas para manutenções programadas, conforme critérios estabelecidos neste documento.

2.4 Critérios para Indisponibilidade

2.4.1 O que se considera Indisponibilidade

Para os serviços *web*, caso o serviço não esteja acessível para o público externo ou interno.

Para os serviços relativos a aplicações internas, caso haja impossibilidade de uso por meio de credenciais de acesso válidas.

2.4.2 O que se considera Indisponibilidade Programada

A indisponibilidade é considerada programada quando é comunicada previamente sua ocorrência (antecedência mínima de 72 horas corridas).

2.4.3 O que não é caracterizado como Indisponibilidade

Não caracterizam indisponibilidade as falhas de transmissão de dados entre as estações de trabalho com acesso por via externa à rede do TRT2, assim como a impossibilidade técnica que decorra de falhas nos equipamentos ou programas dos usuários.

2.4.4 Critérios específicos (pesos por cenário)

Não existem critérios específicos.

2.5 Prazos de retenção de cópias de segurança (*backup*)

Será ofertado o serviço de *backup* para os serviços associados ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) padrão, de acordo com os critérios a seguir:

Retenção	Periodicidade
30 dias (D+29)	Diária

Os *backups* serão realizados diariamente no período noturno, assim sendo, a recuperação de dados que sofrerem sinistro durante o dia não será possível. Na maior parte dos casos, a informação que poderá ser recuperada é a do *backup* da noite anterior. Eventualmente, para alguns sistemas, haverá possibilidade de recuperação dos dados do dia.

2.6 Horário de Atendimento

As atividades de suporte estão disponíveis conforme a tabela a seguir:

Grupo de Suporte	Horas de Suporte
1º Nível de atendimento	24 horas por dia, 7 dias por semana
2º Nível de atendimento	Segunda à sexta-feira, das 08:00h às 20:00h, excluindo-se os feriados
3º Nível de atendimento	Segunda à sexta-feira, das 08:00h às 20:00h, excluindo-se os feriados

Os chamados recebidos pelo 1º Nível e, encaminhados diretamente ao 2º ou 3º Nível, obedecem aos critérios de horário de trabalho do respectivo Grupo de Suporte.

2.7 Critérios para os tempos de atendimento

2.7.1 Tempos de resolução

Nível de Atendimento	Tempo de Resolução	Critérios de Apuração
1º	Até 24 horas	O serviço de telessuporte deverá resolver, no mínimo, 85% das demandas em prazo não superior a 15 minutos , conforme contrato vigente com o prestador de serviços na data da assinatura deste acordo .
2º	VIP Até 2 horas	O serviço de atendimento local prestado pela equipe de atendimento VIP deverá resolver, no mínimo, 97% das demandas em prazo não superior a 1 hora , conforme contrato vigente com o prestador de serviços na data da assinatura deste acordo . VIP: Salas de Sessão e Plenário; Salas de Audiência de 1ª instância e de balcões de Atendimento ao público em geral; Unidades de Autoatendimento; Unidades da Alta Administração (Gabinetes e Secretarias da Presidência, das Vice-Presidências Administrativa e Judiciária e da Corregedoria Regional deste Tribunal Regional do Trabalho, Secretaria Geral da Presidência, Diretoria Geral Administrativa, Secretaria Geral Judiciária) e das Seções de Protocolo Judiciário, Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Central de Hastas Públicas, localizados no Município de São Paulo.
	Não-VIP Até 24 horas	O serviço de atendimento local prestado pela equipe de 2º nível deverá resolver, no mínimo, 97% das demandas em prazo não superior a 4 horas , e 99% das demandas em prazo não superior a 6 horas , conforme contrato vigente com o prestador de serviços na data da assinatura deste acordo . Não-VIP: Demais localidades.

Nível de Atendimento	Tempo de Resolução		Critérios de Apuração
3º	Severidade /Impacto	Extremamente Alta: 2 dias	<p>Os prazos referentes aos contratos deste Tribunal já estão representados nestes tempos. Entretanto, para os sistemas nacionais ou conveniados que não possuam ANS definido pelo respectivo órgão, a contagem do tempo de atendimento será suspensa, e retomada quando a demanda aberta para o respectivo órgão for resolvida.</p> <p>Critérios de classificação:</p> <p>Extremamente Alta: Paralisação do módulo ou serviço ou comprometimento grave do ambiente, dados ou processo de negócio.</p> <p>Alta: Sem paralisação do módulo ou serviço, porém com comprometimento significativo do ambiente, dados ou processo de negócio.</p> <p>Moderada: Sem paralisação do módulo ou serviço, porém, com comprometimento razoável do ambiente, dados ou processo de negócio.</p> <p>Baixa: Sem paralisação do módulo ou serviço, com pequeno ou nenhum comprometimento do ambiente, dados ou processo de negócio.</p>
		Alta: 5 dias	
		Moderada: 10 dias	
		Baixa: 30 dias	

2.7.2 Tempos de resolução durante o período de estabilização

Durante eventual período de estabilização de nova contratada para o serviço de telessuporte e atendimento local, poderá haver uma flexibilização das metas dos tempos de resolução. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo contratante. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

Período	Percentual das metas constantes das especificações técnicas relativas ao telessuporte para soluções comerciais e corporativas, suporte local e demais equipes de monitoramento e gestão
Para os primeiros 30 dias de execução contratual	70%
Para os 30 dias subsequentes aos primeiros 30 dias de execução contratual	80%
Para os 30 dias subsequentes aos primeiros 60 dias de execução contratual	90%
A partir de 90 dias de execução contratual	100%

2.7.3 Relação Ofertas de Requisição de Serviço e Severidade/Impacto

Ofertas de Requisição de Serviço	Severidade/Impacto
Novo Acesso / Usuário	Alta
Alteração Privilégios de Acesso / Usuário	Moderada
Desativação de Acesso / Usuário	Moderada
Reset / Desbloqueio de Senha	Alta
Instalação	Moderada
Configuração	Moderada
Desinstalação	Baixa
Questionamento Técnico	Baixa
Recuperação de <i>backup</i>	Extremamente Alta

2.7.4 Relação Categorias de Incidente e Severidade/Impacto

Categorias de Incidente	Severidade/Impacto
Erro ou Falha	Moderada
Indisponibilidade	Extremamente Alta
Lentidão	Alta
Sem Acesso	Alta

2.8 Fórmula de Cálculo do ANS

2.8.1 Cálculo do critério de disponibilidade

Para os serviços *web*:

$$\text{Disp} (\%) = (1 - (\text{IndispNProg}) / (8760 - \text{IndispProg})) * 100$$

Para os serviços relativos a aplicações internas:

$$\text{Disp} (\%) = (1 - (\text{IndispNProg}) / (3132 - \text{IndispProg})) * 100$$

Variáveis:

Disp = Disponibilidade do serviço (% = limitado a 100%)

IndispNProg = Indisponibilidade em horas do serviço causada por paradas não programadas

IndispProg = Volume em horas da indisponibilidade programada do serviço

2.8.2 Cálculo do critério de atendimento

Para ambos:

$$\text{Atend (\%)} = \text{SomaChamadosANS} / \text{SomaChamadosTot} * 100$$

Variáveis:

Atend = Atendimento: nível de atingimento do Atendimento (%)

SomaChamadosANS = Soma de todos os chamados, independente de categoria, resolvidos dentro do ANS acordado para este serviço em determinado período

SomaChamadosTot = Soma de todos os chamados, independente de categoria, para este serviço em determinado período

2.9 Metas a cumprir (critério de atingimento do ANS)

2.9.1 Meta do critério de disponibilidade

Para os serviços *web* e para as aplicações internas:

A meta de atingimento da **Disponibilidade** será igual a **99%**.

2.9.2 Meta do critério de atendimento

Para os serviços *web* e para as aplicações internas:

A meta de atingimento do **Atendimento** será igual a **95%**.

2.10 Definições Gerais

Periodicidade de Reporte do Serviço – os serviços associados a este ANS devem ser reportados mensalmente ao relacionamento com o negócio, quanto a seus níveis de atingimento.

Periodicidade de Revisão do ANS – este ANS deve ser revisto anualmente.