



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

Documento de Oficialização da Demanda

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade:	SESUM	Data:	12/05/2021
Demanda	Aquisição de Software de Contact Center		
Responsável pela Demanda:	Egídio de Carvalho Ribeiro Júnior		
E-mail do Responsável:	egidio.carvalho@tre-ma.jus.br	Telefone Resp.:	98-99117-2725
Integrante Demandante:	Titular : Egídio de Carvalho Ribeiro Júnior		
	Substituto : Antonio Jose de Sousa Santos		
E-mail do Integrante Demandante:	Titular: egidio.carvalho@tre-ma.jus.br	Telefone	98-99117-2725
	Substituto:asantos@tre-ma.jus.br		98-2107-8964
Dotação Orçamentária:	(x) Demanda prevista no plano de contratações de TIC. Item: 23 () Demanda não prevista no Plano de Contratações de TIC	Custo Estimado (R\$):	R\$ 30.000,00

2 - MOTIVAÇÃO/OBJETIVOS/RESULTADOS
<p>Motivação:</p> <p>Necessidade do TRE-MA de evoluir sua ferramenta de Contact Center, a qual gerencia as ligações telefônicas direcionadas à Central de Serviços de TIC.</p> <p>O Tribunal está atualmente utilizando a ferramenta NEC BusinessConnect o qual está implantado em um computador com o sistema operacional Windows 7, que está sem suporte pelo fabricante (Microsoft). A ferramenta não oferece suporte à sistemas operacionais mais atuais, deixando assim uma brecha de segurança no ambiente computacional do tribunal através deste computador onde se encontra instalado a ferramenta, pois o sistema operacional (Windows 7) do mesmo encontra-se sem atualizações de patches de segurança pelo fabricante.</p> <p>Desta forma, torna-se imprescindível a aquisição de um software de Contact Center para este tribunal para que seja fechada a lacuna de segurança computacional existente com a ferramenta atual.</p>
<p>Objetivo:</p> <p>Prover a continuidade de uma solução de Contact Center instalada em um ambiente computacional seguro, para que a solução fique em conformidade com as políticas de segurança da informação deste regional e assim mitigando a possibilidade de possíveis ataques externos ao ambiente computacional do tribunal.</p>

Resultados Pretendidos:

- Garantir a continuidade de uma solução de Contact Center atualizada
- Garantia da solução de Contact Center instalada em um ambiente computacional seguro
- Evolução da Solução de Contact Center com as boas práticas do mercado

3 - MACRODESAFIO/OBJETIVO ESTRATÉGICO (PEI ou PETIC)

Aprimorar a gestão de serviços de TIC

4 - METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS

Melhoria da infraestrutura e governança de TI

5 - DECLARAÇÃO

Declaro que serão envidados todos os esforços para a otimização dos processos de trabalho da unidade demandante, permanecendo a necessidade da contratação pretendida neste documento.