



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

Documento de Oficialização da Demanda

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade:	COINF	Data:	23/04/2021
Demanda	Subscrição de software de gerenciamento de serviços de TIC OTRS.		
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: Antônio José 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		2107 8964
Dotação Orçamentária:	(x) Demanda prevista no plano de contratações de TIC. Item: 19 () Demanda não prevista no Plano de Contratações de TIC	Custo Estimado (R\$):	R\$ 122.844,00

2 - MOTIVAÇÃO/OBJETIVOS/RESULTADOS	
Motivação: Necessidade do TRE-MA de evoluir a ferramenta OTRS (versão 5.05 para a versão 8.0/ou mais atual) que gerencia os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições instituídos neste regional. O Tribunal está atualmente utilizando a versão da comunidade (Community Edition) que chegou ao fim do suporte e manutenção, não recebendo mais atualizações de segurança desde 1º de janeiro de 2021, segundo informações no site do fabricante (OTRS Group). Desta forma, torna-se imprescindível a contratação de serviços de suporte técnico e manutenção para o software OTRS, incluindo serviços de implantação, suporte técnico e garantia de atualização, treinamento e implantação/revisão de processos.	
Objetivo: Prover a continuidade da solução de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições com as patches de segurança atualizados e com suporte técnico do fabricante, para que a solução fique em conformidade com as políticas de segurança de informação do regional, além de evoluir a ferramenta que já vem sendo utilizada no regional desde 2011, para a versão mais atual com as diversas melhorias que esta apresenta.	

Resultados Pretendidos:

- Garantia da solução estar sempre com os patches de segurança atualizados.
- Garantia na estabilidade da solução pelo fabricante.
- Apoio na resolução de problemas de integração do OTRS com outras aplicações em funcionamento no tribunal
- Garantia de canal de suporte técnico com o fabricante

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.