**TERMO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS**

**Orientações de Preenchimento**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ITEM | ATRIBUTO | DESCRIÇÃO |
| 1 | Nome do serviço | Declaração do nome do serviço.  **Exemplo**: Malote digital, SEI, Pergamum, SAE, entre outros. |
| 2 | Classificação da necessidade | Campo no qual deve ser apontada a classificação da necessidade, podendo ser:  - Novo Serviço;  - Mudança; e  - Desativação.  **Novos serviços** dizem respeito a um serviço que ainda não está sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e a unidade demandante deseja incorporar ao ambiente do CJF;  **Mudança** diz respeito aos softwares sob responsabilidade da STI e que são passíveis de melhorias, seja ela qual for;  **Desativação** se trata de uma retirada do ar de serviço disponibilizado pelo CJF; |
| 3 | Descrição do serviço | Exposição resumida das principais características, o que o serviço faz, qual seu conteúdo e como ele pode ser útil para seus usuários e clientes.  **Exemplo**: “Implantação de novo sistema de material e patrimônio no CJF. Será necessária a implantação do sistema GEAFIN, oriundo do TRF4, juntamente com a migração dos dados referentes aos módulos de Almoxarifado e Patrimônio do atual sistema utilizado pelo CJF, sistema ASIWEB, para o sistema GEAFIN.” |
| 4 | Objetivos do serviço | Declaração dos objetivos do serviço. Devem ser expostas quais as intenções do serviço na solução de problemas geradores da necessidade de aquisição ou desenvolvimento do serviço.  **Exemplo**: “Permitir o gerenciamento dos materiais e bens patrimoniais do CJF e prestação de contas do órgão”. |
| 5 | Necessidades de negócio | Listagem das necessidades de negócio que o serviço atende. São dores identificadas pela unidade demandante que justifiquem a aquisição ou o desenvolvimento do serviço.  **Exemplo**: “Desenvolvimento de uma nova funcionalidade no SAE que permita aos gestores do sistema modificarem o cadastro de todos os usuários”. |
| 6 | Resultados esperados | Listagem de quais são os resultados de negócio esperados do serviço. Após a identificação das necessidades, o que deve se esperar do serviço em relação ao resultado final, após sua implantação.  **Exemplo**: “Dados cadastrais dos usuários passíveis de alteração pelos gestores do Sistema de Alvará Eletrônico.” |
| 7 | Impactos da indisponibilidade | Descrição dos principais impactos que ocorrem em caso de indisponibilidade do serviço. Devem ser demonstrados quais os efeitos advindos de uma possível não implantação do serviço pleiteado.  **Exemplo**: “A não consecução da expedição de alvarás de soltura ou o não cumprimento da soltura pode fazer com que presos fiquem reclusos por mais tempo do que deveriam” |
| 8 | Processos de negócio relacionados | Listagem dos processos de negócio que são apoiados pelo serviço. |
| 9 | Riscos | Apresentação dos riscos inerentes à necessidade de negócio e questões da organização que possam inviabilizar a maturação do serviço.  **Exemplo**: ambiente resistente à mudança, necessidade de aquisição de equipamentos complementares, entre outros. |
| 10 | Criticidade | Indicação do nível de criticidade do serviço, conforme necessidade e anseio da organização. Um descritivo do quão crítico esse sistema é para as atividades do CJF. Trata-se de uma exposição de motivos a fim de auxiliar a tomada de decisão quanto ao atendimento dessa solicitação. As criticidades ALTA, MÉDIA e BAIXA podem ser descritas a depender do serviço solicitado e de sua importância para a unidade demandante e para o CJF.  **Exemplo**: “Média, considerando que isso pode gerar um retardo na expedição de alvarás de soltura ou no cumprimento da soltura, além de haver um volume grande usuários demandando essa alteração.” |
| 11 | Objetivos do Planejamento Estratégico | Os objetivos atendidos pelo serviço pleiteado devem ser retirados do PETI-JF vigente. **Os objetivos integrantes do PETI-JF 2021-2026 são**:   * Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal * Aperfeiçoar a governança de TI na Justiça Federal * Assegurar a atuação sistêmica da TI na Justiça Federal * Promover e fortalecer a segurança da informação digital na JF |
| 12 | Iniciativas Elencadas no Plano Diretor de TI | As iniciativas atendidas pelo serviço pleiteado devem ser retiradas do PDTI vigente. As iniciativas estão listadas no Anexo II do Plano Diretor de TI 2021-2023 disponível no Proc. Adm. N. 0004283-58.2020.4.90.8000. **Alguns exemplos de iniciativas presentes no citado documento são**:   * Prover solução de pesquisa de vídeos * Prover soluções de prateleira * Prover solução de acesso a conteúdo eletrônico * Aprimorar serviços de TI do CJF * Aprimorar a integração dos serviços de TI da JF * Manter serviços de TI em operação |
| 13 | Partes interessadas | Indicação das seguintes partes interessadas do serviço:  - Dono do Negócio – Titular da área de negócio;  - Gerente de Serviço – Usuário Requisitante; e  - Usuários. |