



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO

## DESPACHO

À Dilit,

Em atenção aos *Despachos* 15535180 e 15807805, a equipe de planejamento da contratação apresenta abaixo análise quanto aos apontamentos constantes do Documento Contribuição 01 (15535178) e Esclarecimento 01 (15807800).

### Documento Contribuição 01 (15535178)

1. Nossa sugestão é que a solução seja desenvolvida e entregue por um único fabricante com todos os módulos solicitados no Anexo I item 1.2.1.1 integrados pelo mesmo sem a necessidade de desenvolvimento específico para atender a alguma demanda exigida no termo de referência

R: A solução deverá ser desenvolvida e entregue por um único fabricante com todos os módulos solicitados no Anexo I item 1.2.1.1 integrados.

2 – No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.1.19 - A Solução deverá oferecer mecanismos de proteção para que os recursos e informações de registros (logs) sejam protegidos contra falsificação e acesso não autorizado.

R: Exatamente, isto está descrito no anexo I, item 1.2.1.19.

3 – No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.1.21 - A Solução deverá permitir, de forma automatizada, a exportação dos dados para uma solução de relacionamento de eventos de segurança externa, por meio de integração via syslogd (ambientes Unix), logs de sistema (ambientes Windows) ou arquivo texto delimitado. Qual é a ferramenta/solução de relacionamento de eventos de segurança u lizado pelo TRF1?

R: Atualmente, a ferramenta utilizada é o Zabbix.

4 - No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.1.23 - A Solução deverá realizar, de forma nativa, a verificação e a validação dos dados de entrada, onde for aplicável, de forma a garantir a correção e a consistência dos dados, reduzir o risco de erros e prevenir ataques conhecidos como injeção de código e overflow de buffer, detectando e tratando, no mínimo, os seguintes erros: Neste item entendemos que são coisas distintas entre prevenção de ataques e determinação de erros conforme descritos no subitens. Não seria interessante separar o que é prevenção de segurança em ambiente SaaS e o que não se deseja em termos de erros como obrigatoriedade de preenchimento de campos, etc ?

R: Apesar de ser coisas distintas, há uma relação entre prevenção de ataques e erros. O que o item 1.2.1.23 trata é que o cuidado em reduzir os erros citados auxilia na prevenção de ataques.

5 - No anexo I – especificações técnicas – item 1.3.4.4 – Outros relatórios que contemplem as informações contidas no eSosTI . Os detalhes deles podem ser avaliados em visita técnica. Importante informar e disponibilizar no termo de referência quais informações constam no eSosTI para verificação de

atendimento e como implementar.

R: Não foram detalhados todos os relatórios por questões de confidencialidade. Caso seja solicitada uma visita técnica será assinado um termo de compromisso de confidencialidade das informações para acesso a estas.

6 - No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.13.6 - A solução deve permitir a geração de sanções e glosas contratuais, a partir de critérios definidos. Precisamos entender melhor como seriam as sanções e glosas, se seriam informativas, cadastrais ou se necessário integrar com outra ferramenta que gere e acione o fornecedor em relação as glosas e sanções aplicáveis.

R: Atualmente, seria a partir de informações cadastrais.

7 – No anexo III na tabela da pagina 6 consta Microso Active Directory versão 2003. Está correta esta versão?

R: Não, a versão correta atualmente é a Microso Active Directory 2019

8 – No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.12.6.11 – Possibilitar entrada de dados em formato de texto e voz. Poderiam detalhar que tipo de informação seria inserida via voz? Como entendem que deveria funcionar?

R: Deverá ser possível interagir com o chatbot tanto por texto quanto por voz.

9 - No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.12.6.13 - Possibilitar o consumo de web services e Application Programming Interfaces - APIs, com a finalidade de integrá-los aos fluxos de conversação que vierem a ser configurados dentro da plataforma, independentemente da modalidade de atendimento (humano ou automatizado). Poderiam detalhar este item, como por exemplo integração com que tipo de fluxo de conversação , com qual app, etc ?

R: Durante a interação com o chatbot ele deverá poder interagir com outros sistemas via web services e APIs, extrair informações e apresentá-las para o usuário. O item é genérico, podendo ser pedido qualquer interação.

10 - No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.12.6.39 - Permitir que o sistema identifique e gere automaticamente variável de contexto identificando se o usuário está em uma conversa web ou usando um dispositivo móvel, para fornecer experiências de conversação personalizadas e relevantes com base no dispositivo que está sendo utilizado. Poderiam detalhar este item, se para cada acesso deverá ser identificado e customizado uma interface especifica de acordo com o dispositivo?

R: Exatamente. Para cada acesso deverá ser identificado e customizado uma interface especifica de acordo com o dispositivo.

11 - No anexo I – especificações técnicas – item 1.2.12.6.27 ( 28, e 29 ) – Estes itens tratam de mascaramento de dados. Poderiam detalhar melhor o funcionamento desejado do mascaramento de dados desejado?

R: Conforme o item 1.2.12.6.27: O sistema deverá possuir configuração como expressões regulares para cada tipo de dados confidenciais (por exemplo CPF, cartão de credito, etc), em que os dados confidenciais são detectados e mascarados para que não sejam visualizados pelo agente ou solicitante.

12 – No anexo III - Requisitos de integração explica sobre as necessidades de integrações entre a nova solução e as aplicações existentes. Para dimensionarmos todas as ações, serviços e desenvolvimento

necessários para atender este requisito, precisaremos de informações mais detalhadas de cada aplicação listada antes do processo licitatório. No processo de integração os sistemas disponibilizam APIs para integração? Poderia ser utilizada uma ferramenta específica neste caso?

R: Sim, os sistemas disponibilizam APIs para integração. Sim, poderia ser utilizada uma ferramenta específica neste caso, desde que a integração seja realizada.

### **Esclarecimento 01 (15807800).**

1. Estamos participando da consulta Pública abaixo e gostaríamos de saber qual a previsão de publicação do Edital e se vocês vão informar quando fizerem a publicação por email.

**CONTRATAÇÃO VOLTADA À SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI - ITSM NO MODELO CLOUD (SAAS)** Consulta pública visando viabilizar a participação de cidadãos e mercado que possam contribuir ao aprimoramento dos documentos necessários ao planejamento para a contratação voltada à Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM no modelo Cloud (SaaS).

R: Ainda não há data definida para a publicação do edital. O edital será publicado pelos meios oficiais.

**Bruno Azevedo Vilela**  
Integrante Técnico



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Azevedo Vilela, Supervisor(a) de Seção**, em 07/06/2022, às 12:03 (horário de Brasília), conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.trf1.jus.br/autenticidade> informando o código verificador **15810338** e o código CRC **D835D587**.