



Governo do Distrito Federal  
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal  
Gabinete  
Coordenação Especial de Tecnologia de Informação em Saúde

Estudo Técnico Preliminar - SES/GAB/CTINF

1. **INFORMAÇÕES BÁSICAS:**

Número do Processo: 00060-00023603/2024-41

2. **INTRODUÇÃO**

O Estudo Técnico Preliminar é o documento que descreve as análises realizadas quanto às condições da contratação em termos de necessidades, resultados pretendidos, requisitos, alternativas, escolhas, custos e demais características, e que demonstra a viabilidade técnica e econômica da pretensão e integra a fase de Planejamento da Contratação, conforme regulamentado no Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023, que Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal e na Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, a qual dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal, visto que, conforme termos do Decreto n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, ocorreu a adoção da regulamentação editada pela União sobre as contratações de bens e serviços de tecnologia da informação no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal.

Em sentido geral, a necessidade de realizar estudos técnicos preliminares, como etapa fundamental do planejamento de uma contratação, decorre antes de tudo dos princípios consagrados no art. 37 da Constituição Federal:

(...)

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...) (BRASIL, 1988).

(...)

Eficiência pode ser entendida como a maximização da capacidade dos recursos disponíveis, isto é, obter o melhor resultado com menos recursos, visando qualificar o gasto público sem se descuidar dos demais princípios constitucionais.



Assim, no presente documento, os Integrantes Técnicos e Requisitantes da Equipe de Planejamento da Contratação, ora designados pela Ordem de Serviço n.º 4, de 16 de janeiro de 2024, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal n.º 36, de 22 de fevereiro de 2024, considerando o conteúdo mínimo prescrito no art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022 e as demais referências legais e normativas aplicadas às compras públicas e, especificamente, às aquisições de Tecnologia da Informação e Comunicação, dedicaram-se a analisar aspectos fundamentais relacionados à demanda em questão, tais como: adequação técnica; funcionalidades e requisitos; adequação às normas vigentes; modelos de execução; capacidade do mercado; estimativa preliminar de custos e viabilidade econômico-financeira do objeto.

### 3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Trata-se de demanda formulada pela Gerência de Atendimento (GEAT), da Diretoria de Governança em Tecnologia da Informação (DGTI), desta CTINF, a qual requer, através do Documento de Formalização de Demanda (131293564), a contratação de solução de Service Desk, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF).

Em análise da demanda, constata-se que devido a missão institucional da SES-DF, há a necessidade de uma grande estrutura assistencial e de vigilância em saúde a fim de prover serviços com níveis de excelência e em caráter ininterrupto para a boa e regular realização e condução das suas atividades.

A robustez da infraestrutura de rede e sistemas conta com complexas e variadas soluções relacionadas, fazendo com que o ambiente tecnológico requiera serviços técnicos de elevado nível de especialização e investimentos permanentes para a manutenção da disponibilidade dos serviços existentes.

Esses serviços são implementados e suportados por meio de uma complexa combinação de elementos de infraestrutura de TIC, a qual é formada a partir dos ambientes de Data Center disponibilizados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Administração (SEPLAD), nos quais estão hospedadas todas as aplicações, banco de dados e demais serviços de TIC, utilizados diuturnamente na consecução das atividades desempenhadas nesta SES-DF.

Para interligação entre esse Data Center e os estabelecimentos de saúde desta SES-DF são utilizados circuitos de dados providos por meio da Rede GDFNet e por meio de contratos próprios, desta SES-DF. Esses circuitos conectam as mais de 300 (trezentas) unidades desta SES-DF, as quais estão espalhadas por toda a extensão territorial do Distrito Federal, formando, assim, uma grandiosa rede de comunicação de dados.

Essa rede de dados, utiliza-se de mais 700 (setecentos) comutadores de dados para conexão, distribuição e acesso, à aproximadamente, 17.000 (dezesete mil) dispositivos finais, dentre os quais destacamos, em números aproximados: 15.000 (quinze) mil microcomputadores, 200 (duzentos) coletores biométricos, 800 (oitocentas) impressoras administrativa, padrão A3/A4, 200 (duzentas), impressoras de etiquetas, e ainda, vários equipamentos de engenharia clínica, tais como: tomógrafos, aceleradores lineares e eletrocardiogramas.

Dentre os dispositivos finais, há uma diversidade tecnológica e de fabricantes, repercutindo na alta complexidade dos serviços, circunstância que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que se possa prover a pronta resolução dos incidentes e problemas ocorridos na infraestrutura computacional, bem como para assegurar integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade.

Além disso, como consumidores dos serviços de TIC, a SES-DF possui atualmente um público interno da ordem de 36.000 (trinta e seis mil) colaboradores (servidores efetivos, não efetivos, terceirizados, aprendizes e estagiários), os quais utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para efetuar registros em saúde, dispensação de medicamentos e insumos para a saúde, assim como para a consecução das atividades administrativas de rotina e urgência do órgão.

Logo, o atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, são atividades essenciais para a continuidade e o correto funcionamento dos serviços prestados por esta Secretaria à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade dos serviços prestados, além do constante e tempestivo suporte técnico aos usuários.

Dentre as boas práticas de gestão de TIC, optou-se estrategicamente pela adesão à metodologia ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), que possui um conjunto de práticas recomendadas e elaboradas para dar suporte às instituições na obtenção de valor, alinhando os serviços de TIC com a estratégia de negócios.

Seguindo a biblioteca ITIL, o atual contrato foi implementado no modelo de Central de Serviços possuindo como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, com capacidade para construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

Neste modelo, as solicitações de usuários chegam à Central de Serviços e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para os níveis superiores, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o nível inferior para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

Há casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capazes de apoiar a gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

Portanto, em linhas gerais a necessidade limitar-se-á:

- a) Gerenciamento de Atendimento a usuários de TIC;
- b) Implantação de uma Central de Atendimento, como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos a usuários de TIC;
- c) Operação da infraestrutura de TIC, para garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos desta Secretaria;
- d) Atendimento a usuários de TIC; e
- e) Manutenção corretiva e preventiva de *hardware* e rede de dados.

Portanto, a pretensa contratação visa prover o órgão com uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, viabilizando assim a melhoria contínua do atendimento, da eficiência operacional, da satisfação dos usuários e contribuindo para a melhoria dos processos finalísticos desta Secretaria.

### 3.1. **Análise do cenário atual**

A SES-DF não possui contrato vigente para a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, portanto, todas as atividades análogas são realizadas pelos colaboradores do corpo funcional da Gerência de Atendimento (GEAT), da Diretoria de Governança de Tecnologia da Informação (DGTI), os quais são responsáveis pelo atendimento aos chamados técnicos referente a hardware e software, da Gerência de Dados (GDAD), da Diretoria de Sistema de Informação (DSI), no tange ao atendimento aos chamados técnicos atinentes ao sistema de registro eletrônico em saúde TrakCare, da Gerência de Projetos e Suporte (GPROS), da Diretoria de Infraestrutura de Tecnologia (DIT), os quais respondem pelo atendimento aos chamados técnicos de operação de infraestrutura de 2º nível, assim como, pelos Núcleos de Tecnologia da Informação (NTINF) das regiões de saúde e das unidades de referência distrital, os quais são responsáveis pelo atendimento de 1º nível, principalmente àqueles que demandem intervenção física, no âmbito de cada região.

Assim, para fazer frente às demandas inerentes à essas atividades, atualmente há a dedicação de 79 (setenta e nove) colaboradores, conforme detalhamento na tabela a seguir:

Tabela 1 - Quantitativo de Pessoal

<b>Quantitativo de pessoal</b>		
<b>Servidores estatutários</b>	<b>Servidores comissionados</b>	<b>Total de Profissionais</b>
57	22	79

Diferentemente de outras carreiras de Estado, as carreiras funcionais da SES-DF possuem carga horária inicial de 20 (vinte) horas semanais, com possibilidade de ampliação para 40 (quarenta) horas semanais, mediante solicitação formal do servidor, por meio da subscrição do termo de

opção, anuência da chefia imediata e disponibilidade orçamentária para a efetivação.

Assim, devemos analisar o corpo funcional dedicado à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, não apenas pela quantidade de colaboradores, mas também pela carga horária de trabalho semanal de cada um.

Nesse viés, por meio do consulta realizada junto a Gerência de Dimensionamento e Avaliação do Trabalho (GEDAT), da Subsecretaria de Gestão de Pessoas (SUGEP), processo SEI 00060-00360509/2023-90, conjuntamente com dados disponíveis na sala de situação, acessível em: <https://info.saude.df.gov.br/forcadetrabalho/>, contabilizamos que há disponível de 2.500 (dois mil e quinhentos reais) horas semanais de força de trabalho, sem descontar eventuais absenteísmos legais, conforme detalhamento na tabela a seguir:

Tabela 2 - Quantitativo de Pessoal por localidade

<b>Localidade</b>	<b>Cargo</b>	<b>Quant.</b>	<b>Carga Horária Total</b>	<b>Carga horária Total por localidade</b>
Gerência de Atendimento (GEAT)	Analista de Sistemas	6	120	220
	GAPS	3	100	
Gerência de Dados (GDAD)	Analista de Sistemas	6	120	240
	GAPS	4	120	
Gerência de Projetos e Suporte (GPROS)	Analista de Sistemas	8	180	220
	GAPS	2	40	
Gerência de Produção e Operação (GPO)	Analista de Sistemas	4	100	160
	GAPS	2	60	
Hospital de Apoio de Brasília (HAB)	Comissionado	1	40	40
Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB)	Comissionado	1	40	80
	AOSD - Radiologia	1	40	

Hospital São Vicente de Paulo (HSVP)	Comissionado	1	40	40
Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF)	Comissionado	1	40	40
Subsecretaria de Vigilância em Saúde	Comissionado	1	40	40
Superintendência da Região Central - APS	Comissionado	1	40	40
Superintendência da Região Central - EPS	AOS - Padioleiro	1	40	40
Superintendência da Região Centro-Sul - APS	Comissionado	1	40	100
	Técnico Administrativo	2	60	
Superintendência da Região Centro-Sul - ESP	Comissionado	1	40	60
	Técnico Administrativo	1	20	
Superintendência da Região Leste - APS	Comissionado	2	80	80
Superintendência da Região Leste - ESP	Comissionado	1	40	80
	Técnico em Radiologia	1	40	
Superintendência da Região Norte - APS	Comissionado	2	80	80
	Celetário	1	40	40
Superintendência da Região Norte - ESP-PLA	Comissionado	1	40	80
	Celetário	1	40	
Superintendência da Região Norte - ESP-SOB	Comissionado	1	40	80
	Técnico Administrativo	1	40	

Superintendência da Região Oeste - APS	Comissionado	1	40	40
Superintendência da Região Oeste - ESP-BRZ	Comissionado	1	40	40
Superintendência da Região Oeste - ESP-CEI	Comissionado	1	40	80
	Técnico Administrativo	1	40	
Superintendência da Região Sudoeste - APS	Comissionado	1	40	80
	Técnico Administrativo	1	40	
Superintendência da Região Sudoeste - ESP-SAM	Comissionado	1	40	120
	Requisitado MS	1	40	
	Técnico Administrativo	1	40	
Superintendência da Região Sudoeste - ESP-TAG	Analista de Sistemas	1	20	80
	Comissionado	1	40	
	Comissionado	1	20	
Superintendência da Região Sul - APS	Analista de Sistemas	1	20	60
	Técnico Administrativo	1	40	
Superintendência da Região Sul - ESP-GAMA	Comissionado	1	40	200
	Artífice (Eletricidade e comunicação)	1	40	
	Técnico Administrativo	3	120	
Superintendência da Região Sul - ESP-SM	Comissionado	1	40	40

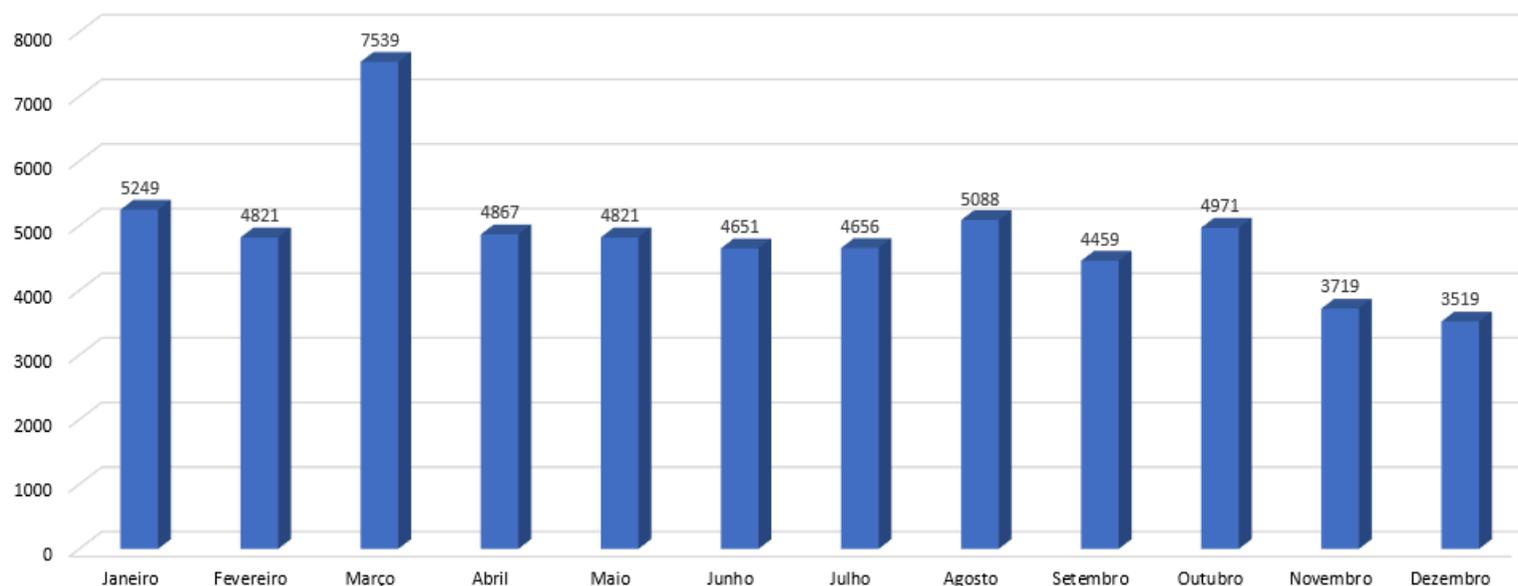
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>2.500</b>	<b>2.500</b>
--------------	-----------	--------------	--------------

APS - Atenção Primária

ESP - Atenção Especializada

No tocante ao volume de requisições e incidentes, por meio do software de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI), configurado na Central de Serviços desta Secretaria, considerando o período compreendido entre 1º de janeiro de 2023 e 31 de dezembro de 2023, foram registrados 58.360 (cinquenta e oito mil trezentos e sessenta reais) chamados técnicos, nas diversas categorias, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

Gráfico 1 - Volumetria de chamados 2023.



Além desses chamados, dado a baixa maturidade institucional, há recepção de demandas dessa natureza por meio aplicativo de mensageria instantânea, Sistema de Eletrônico de Informações (SEI), ligação telefônica e até mesmo de forma verbal.

Importante, registrar que devido a falta de solução informatizada do tipo "self service password" para a redefinição autônoma da senha de acesso, ao ambiente corporativo, todo o processo para isso era realizado, até meados de novembro de 2023, por meio da implementação do sistema de recuperação de Senha, acessível, por meio do endereço <https://recuperasenha.saude.df.gov.br/login>, essa situação foi solucionada.

A disponibilização desse sistema, foi amplamente divulgada no âmbito desta Secretaria, por intermédio do Memorando Circular Nº 9/2023 - SES/GAB/CTINF (126637150), processo SEI 00060-00550611/2023-85.

No que se refere às atividades dos núcleos de tecnologia, constatamos que esses além da execução das atividades de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, esses são responsáveis pela recepção e instalação de bens patrimoniais de TIC, gestão do parque tecnológico local, movimentações de equipamentos, auxílio aos profissionais de saúde no uso e operação dos recursos tecnológicos, entre outros.

Deste modo, resta evidente a incompatibilidade da força de trabalho disponível frente às inúmeras demandas de rotina e de urgência atendidas pela gerência, acionada nos mais diversos horários, inclusive noturnos e nos fins de semana, para atender incidentes no ambiente de infraestrutura computacional.

Em que pese, ser possível haver reforço no quadro de servidores, visto que há concurso público vigente, com candidatos aprovados para provimento no cargo de nível superior de analista de sistema, há que se ponderar que o citado processo seletivo, teve por objeto a seleção de candidatos com formação genérica na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), ou seja, não foram alvo daquele concurso a seleção de candidatos especialistas em suporte técnico, infraestrutura de TIC e/ou governança de TIC.

Logo, no caso hipotético da convocação de um ou mais candidatos aprovados naquela seleção, não há como assegurar que esses possuam conhecimentos prévios no segmento de suporte técnico e/ou sustentação infraestrutura de TIC. Ainda, caso possuírem, não há como certificar que esses conhecimentos irão suprir, de imediato e/ou dentro de um prazo razoável, os vagos de competência na CTINF.

Outrossim, não podemos deixar de observar a rotatividade no cargo, que ocorre principalmente devido a exoneração à pedido do servidor e a alteração de lotação interna desse no âmbito da Secretaria. Desta maneira, convivemos diariamente com a possibilidade de perda da força de trabalho, a qual somente é amenizada mediante a convocação de novos servidores públicos.

Desta forma, temos que considerar o atual cenário regulatório, o qual foca a contratação de novos servidores para as atividades de Estado, inerentes à fiscalização, gestão e controle, o que contrasta com a característica executória dos serviços pretendidos.

Ainda, não podemos deixar de observar os termos do art. 3º, do Decreto nº 39.978, de 25 de julho de 2019, que dispõe sobre a contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta pela administração direta e indireta do Distrito Federal, o qual estabelece que os serviços considerados "auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado".

Nesse contexto, os serviços pretendidos se enquadram na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolvem tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem atividades que sejam consideradas estratégicas para o órgão, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias e não estão relacionadas ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

Assim, considerando as atribuições dos cargos e carreiras da estrutura de pessoal de SES-DF em confronto às diretrizes legais e ao fato de que a solução pretendida se encontra disponível no mercado para contratação, pois se tratam de serviços comuns, entendemos como pertinente a adoção de alternativas de modelos de execução indireta para satisfazer a necessidade, proporcionando maior eficiência e eficácia no atendimento das demandas relativas a sustentação, desenvolvimento e medição de aplicações de *software*.

Desta maneira, tem-se por certo se tratar de contratação comum aos órgãos da Administração Pública, seja pela carência de corpo técnico especializado dedicado às atividades inerentes à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, em face da necessidade de prover melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

#### 4. **ÁREA REQUISITANTE**

Área Requisitante: Gerência de Atendimento (GEAT)

Responsável: Fabiano Rezende Barcelos Anchiêta

#### 5. **NECESSIDADES DE NEGÓCIO**

As necessidades de negócio envolvidas na pretensa contratação em estudo representam o detalhamento do objeto a ser contratado e o que a solução deverá prover, independentemente da tecnologia que se empregue ou dos padrões tecnológicos do órgão.

Nesse contexto, a execução dos serviços deve atender às seguintes premissas:

- a) Garantir o serviço de suporte técnico à microinformática ao usuário da SES-DF;
- b) Prover o atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referentes aos serviços ofertados
- c) Prover serviço de suporte técnico de segundo nível remoto e local ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- d) Prover uma Central de Atendimento ao Usuário como o principal ponto de contato entre os usuários e a TI;
- e) Prezar pelo bom relacionamento com o usuário de TI e ser realizada de forma cordial, clara e objetiva;
- f) Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços de TIC; e
- g) Aprimorar as práticas de gerenciamento de serviços de TIC, para melhorar a eficácia geral e reduzir erros operacionais.

#### 6. **NECESSIDADES TECNOLÓGICAS**

As necessidades tecnológicas definem os padrões, metodologias, processos definidos, competências das equipes, entre outros aspectos, que a solução deve atender para que atinja o desempenho e os resultados esperados.

Nesse contexto, a execução dos serviços deve observar os seguintes modelos, padrões, processos e normas:

- a) Adotar práticas de gestão e operacionalização de TIC, com base em melhores práticas internacionalmente reconhecidas como ITIL® e COBIT®, em suas versões atualizadas, bem como em padrões ISO/IEC 20.000;
- b) Aprimorar as métricas de aferição das entregas dos serviços, de forma a torná-las mais objetivas e de simples aferição, para garantir o monitoramento do desempenho dos serviços contratados, com redução da complexidade, também visando conformidade contratual;

c) Adequar os requisitos dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, de forma a torná-las aderentes aos serviços específicos, visando garantir a qualidade dos serviços contratados, reduzindo fatores que podem gerar dificuldades de encontrar profissionais no mercado.

#### 7. **DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC**

São requisitos mínimos necessários à escolha da solução de TIC, aqui consideradas como premissas da área requisitante:

a) Utilizar o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) em produção ou que venha a ser adquirido pela SES-DF, para fins de registro, triagem, priorização, controle e feedback de atendimento, sendo dever da CONTRATADA realizar as configurações e customizações necessárias para melhoria dos serviços prestados.

#### 8. **ESTIMATIVA DE VOLUME DE BENS E SERVIÇOS**

Para estimar o volume de serviços e balizar o quantitativo de perfis a ser estimado, foi observado o cenário atual, considerando o levantamento histórico de chamados, levantamento do quantitativo de profissionais e parque tecnológico. Assim, os fornecedores deverão avaliar os quantitativos para estimativas de capacidade para atender as necessidades da SES-DF.

Tabela 3 - Levantamentos do cenário atual.

<b>Levantamentos do cenário atual</b>	<b>Referências</b>
Levantamento do quantitativo de profissionais	3.1 Análise do cenário atual
Levantamento do histórico de chamados	3.1 Análise do cenário atual
Parque Tecnológico	Apêndice VI

Considerando o levantamento do cenário atual somado ao cenário futuro de crescimento e evolução tecnológica a estimativa para atender ao escopo da pretendida contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, será composta dos seguintes itens:

Tabela 4 - Escopo da contratação.

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>CATSER</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>Quantidade</b>
-------------	------------------	---------------	--------------------------	-------------------

1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC.	26980	Mês	12
2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Mês	12
3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Mês	12
4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Mês	12
5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Mês	12
6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Mês	12
7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Mês	12

Para levantamento do quantitativo de profissionais de referência utilizou-se como base a quantidade de profissionais estimada para cada tipo de serviço definido para a futura contratação:

Tabela 5 - Perfis profissionais.

Item	Descrição	Categoria do serviço	Perfil profissional	Quantidade estimada
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC.	Suporte Técnico de Microinformática	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
			Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação	1
2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	Suporte Técnico de Microinformática	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	10
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	10

3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	Suporte Técnico de Microinformática	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	23
			Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	22
			Analista de suporte computacional Pleno	4
			Analista de suporte computacional Sênior	2
4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2
5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	Conectividade e Comunicação	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	4
			Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	2
6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	Segurança de TIC	Administrador em segurança da informação Sênior	2
7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	Monitoramento de Serviços de TIC	Analista de suporte computacional Sênior	2

Distribuição dos perfis profissionais Técnicos em manutenção de equipamentos de informática, nas Superintendência das regiões de saúde e demais unidades de grande porte desta Secretaria.

Tabela 6 - Distribuição dos perfis profissionais Técnicos em manutenção de equipamentos de informática.

Localidade	Cargo	Quantidade
Gerência de Atendimento (GEAT)	Técnico Sênior	2

Hospital de Apoio de Brasília (HAB)	Técnico Pleno	1
Hospital São Vicente de Paulo (HSVP)	Técnico Pleno	1
Hospital Materno Infantil de Brasília (HMIB)	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Complexo Regulador do Distrito Federal (CRDF)	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Subsecretaria de Vigilância em Saúde	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Central - APS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Central - EPS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Centro-Sul - APS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Centro-Sul - ESP	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Leste - APS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Leste - ESP	Técnico Pleno	1

	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Norte - APS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Norte - ESP-PLA	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Norte - ESP-SOB	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Oeste - APS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Oeste - ESP-BRZ	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Oeste - ESP-CEI	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Sudoeste - APS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Sudoeste - ESP-SAM	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Sudoeste - ESP-TAG	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1

Superintendência da Região Sul - APS	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Sul - ESP-GAMA	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1
Superintendência da Região Sul - ESP-SM	Técnico Pleno	1
	Técnico Sênior	1

Consideramos importante registrar que devido a ausência de contrato vigente, para os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, bem como de parâmetros confiáveis para determinação de perfis profissionais, a estimativa foi realizada de forma empírica, considerando as necessidades conhecidas e equipe técnica atualmente empregada para execução das atividades análogas.

#### 9. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

O levantamento de soluções, nos termos da letra a, do inciso II do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, visa a identificar alternativas para atendimento da demanda. Dentre as opções mercadológicas disponíveis, identificamos as seguintes soluções:

Tabela 7 - Levantamento de soluções.

<b>Id.</b>	<b>Descrição da alternativa ou cenário identificado</b>
1	Contratação de serviços técnicos com remuneração vinculada a Posto de Serviço ou Posto de Trabalho.
2	Contratação de serviços técnicos com remuneração vinculado à entregáveis baseados em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST).
3	Utilização de força de trabalho própria.
4	Contratação de serviços técnicos com remuneração fixa mensal vinculado a cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

## 10. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

A análise comparativa de soluções, nos termos do inciso II do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, visa analisar as alternativas para atendimento da demanda considerando os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

### 10.1. Solução 1 - Contratação de serviços técnicos com remuneração vinculada a Posto de Serviço ou Posto de Trabalho.

Esta solução consiste no modelo em que o contratante fica responsável pela gerência dos profissionais contratados e suas entregas. De acordo com a necessidade novos postos podem ser solicitados, e remunerados de acordo com o seu quantitativo.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes vantagens:

- O contratante define o quantitativo de profissionais necessários, conforme a sua necessidade;
- Gestão dos postos centralizada pelo contratante;
- Fiscalização técnica simplificada; e
- Pagamento simplificado.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes desvantagens:

- Baixa produtividade e eficiência;
- Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado; e
- Tendência de se remunerar todas as horas de disponibilidade dos empregados da empresa, ainda que não produtivas, em razão da dificuldade da Administração em controlar a efetiva atividade dos profissionais terceirizados. Com isso, existe a possibilidade de que a empresa viesse a ser remunerada sem que houvesse a contraprestação em serviços efetivamente realizados.

A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

Tendo em vista o descrito originalmente no art. 5º, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, tem-se a vedação do presente modelo:

Art. 5º É vedado:

(...)

IX - contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;"

(...)

Assim, uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados, a Solução I - Serviços técnicos com remuneração vinculada a Posto de Serviço ou Posto de Trabalho - (modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada) apresenta-se como uma **alternativa inviável.**"

## 10.2. **Solução 2 - Contratação de serviços técnicos com pagamento vinculado a entregáveis baseados em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST).**

Neste modelo, os serviços de suporte contínuo de tecnologia da informação são baseados na métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos), cujo mecanismo de faturamento leva em conta a quantidade de incidentes e problemas relatados por usuários da contratante. Trata-se de um modelo com pagamento vinculado a cada atividade realizada e que esteja prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e o seu tempo necessário para a execução.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes vantagens:

- Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados se comparado ao modelo baseado em postos de serviço;
- Pagamento proporcional aos serviços entregues ou consumidos;
- Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;
- Ônus da gestão de pessoas é da contratada;
- Fiscalização administrativa simplificada;
- Desenho da equipe a cargo da contratada com base em expertise de mercado; e
- Evolução em relação ao modelo por postos de serviço, possibilitando a contratação sob demanda.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes desvantagens:

- Exigido nível de maturidade elevado do contratante;
- Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado;
- Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço, bem como para o adequado pagamento;
- Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado;
- Dificuldade para estimar o custo de cada atividade, pois pode haver variação de acordo com a sua complexidade e tempo despendido para atendimento;
- Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte do contratante;

- Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TIC e o ineditismo de sua adoção.
- Possibilidade de conflito de interesses no contrato, pois quanto maior for o número de acionamentos da empresa, maior será o seu faturamento e consequentemente maior será o seu lucro; e
- Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações em sua infraestrutura podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual e gerar risco de inviabilizar novos projetos.

O presente modelo exige um elevado nível de maturidade da contratante e uma elevada carga de trabalho para a equipe de gestão e fiscalização do contrato, uma vez que, para o sucesso da execução é necessário a existência de um catálogo de serviço bem definido, uma base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo. Este modelo traz muita dificuldade no seu acompanhamento, pois exige da contratante a fiscalização mais granular e com a avaliação de cada atividade entregue, para o seu adequado pagamento. Outrossim, o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis pode gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização de determinada tarefa e em algumas situações, pode gerar gastos excessivos ao erário público ou até privação da execução de algumas demandas.

Além disso, o egrégio Tribunal de Contas da União através da representação TC 014.760/2018-5, Acórdão N°2037/2019 – TCU – Plenário, recomenda que a métrica UST seja evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TIC e faz uma série de ressalvas quanto à utilização do modelo, senão vejamos:

“ 1. Processo TC-014.760/2018-5

(...)

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:

9.1. recomendar à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que, em atenção às competências constantes do Decreto 9.745/2019, Anexo I, art. 132, que:

(...)

9.1.2. elabore, para as principais espécies de contratos de serviços de TIC em que se tem utilizado a métrica UST (Unidade de Serviços Técnicos) ou similares, catálogos de serviços de referência, contendo itens de serviço tipicamente demandados pelas organizações públicas, incluindo, no mínimo, seu peso em UST e a respectiva descrição.

9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:

9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);

9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI (Grifo nosso);

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;

9.1.3.4. os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários;

9.1.3.5. o Catálogo de Serviços, incluído o valor contratado de cada serviço, deve ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível a seus usuários; e

9.1.3.6. o Catálogo de Serviços deve conter apenas itens relacionados ao objeto da contratação;”

(...)

Ainda com relação a gestão de contratos remunerados por UST, conforme apontado no Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário, há pontos de atenção pospostos à celebração ou à renovação do contrato que necessitam de igual atenção do gestor, uma vez que também impactam diretamente na economicidade da contratação, como por exemplo:

- Fazer divulgação ampla do Catálogo de Serviços, incluído o valor contratado de cada serviço, e mantê-lo acessível e disponível a seus usuários;
- Quando da realização de eventuais alterações no Catálogo de Serviços, cujos procedimentos devem estar previamente estabelecidos no Termo de Referência, formalizá-las por meio de aditivo contratual e serem compatíveis com o núcleo do objeto da contratação, respeitado em todo caso o limite máximo de 25% do volume total de unidades de serviço previsto no contrato; e
- Constar nas ordens de serviço elementos que permitam sua adequada caracterização e o dimensionamento do esforço demandado.

No que tange às recomendações constantes do Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e Acórdão nº 1.508/2020 – TCU – Plenário, que revelaram deficiências diversas em contratações de serviços de TIC na métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Governo Federal, há de se considerar que as desvantagens apresentadas pelo modelo reforçam em sua totalidade que sua adoção deve ser evitada.

Ademais, a exemplo do posicionamento explicitado no Acórdão 916/2015-TCU-Plenário, rel. min.-substituto Augusto Sherman -, cujo mecanismo de faturamento leva em conta a quantidade de incidentes e problemas relatados por usuários da contratante. Logo, quanto mais instável e imaturo o sistema, maior o nível de intervenção da empresa contratada e, por consequência, sua remuneração e seu lucro, não havendo estímulo à melhoria da infraestrutura de TI e da qualidade dos serviços prestados.

Diante do exposto, conclui-se que a administração deve evitar as contratações baseadas em Unidade de Serviço Técnico (UST), e a alternativa apresentada, ou seja, a Solução 2 - Serviços técnicos com pagamento vinculado a entregáveis baseados em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) e similares, **configura-se como inviável** para o atendimento da presente demanda. Isso se deve ao fato de ser uma métrica de difícil gestão e que exige um maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes."

### 10.3. Solução 3: Utilização de força de trabalho própria

Esta solução consiste na utilização da própria força de trabalho da Coordenação Especial de Tecnologia da Informação em Saúde (CTINF) da SES-DF, para execução das atividades relacionadas aos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC desta secretaria. Nessa solução, a SES-DF assume total responsabilidade pela execução dos serviços contratados, empregando servidores públicos para o atendimento das demandas dos usuários de TIC.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes vantagens:

- Estabilidade e continuidade: Servidores públicos geralmente têm estabilidade no cargo, o que significa que não podem ser demitidos sem justa causa. Isso garante a continuidade das operações mesmo em mudanças de governo ou gestão;
- Experiência e qualificação: Os servidores públicos costumam passar por processos seletivos rigorosos e, muitas vezes, possuem qualificações e experiência relevantes para desempenhar suas funções, o que pode melhorar a qualidade do trabalho realizado;
- Imparcialidade: Servidores públicos são supostamente imparciais, o que significa que devem tomar decisões com base em critérios objetivos e em conformidade com a lei, sem influência política ou interesses pessoais;
- Redução de corrupção: Ao depender menos de contratações temporárias ou terceirização, a utilização de servidores públicos pode ajudar a reduzir os riscos de corrupção e favorecimento em processos de contratação;
- Conhecimento institucional: Servidores públicos tendem a acumular conhecimento institucional ao longo do tempo, o que é valioso para a operação eficiente desta secretaria. Isso inclui conhecimento sobre processos, regulamentações e procedimentos internos;
- Responsabilização: Os servidores públicos estão sujeitos a regulamentos e códigos de ética que os responsabilizam por suas ações. Isso pode ajudar a garantir um comportamento ético e legal no desempenho de suas funções;
- Custos potencialmente menores: Embora os salários dos servidores públicos possam ser vistos como um custo inicial mais alto em comparação com a contratação de funcionários temporários, a longo prazo, pode ser mais econômico, uma vez que evita a rotatividade e a necessidade constante de treinamento; e
- Controle e supervisão diretos: Os gestores públicos têm um maior controle sobre os servidores públicos em termos de atribuição de tarefas, supervisão e avaliação de desempenho.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes desvantagens:

- Necessidade de redistribuir as funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades;
- Necessidade de realização de processos seletivos junto e demais instituições públicas para contratação de profissionais temporários ou convênios com instituições públicas de ensino para fornecimento de mão-de-obra;
- Necessidade de realização de ações a curto e médio prazos, para implantação dos serviços nas condições necessárias e atender satisfatoriamente aos requisitos de negócio;

- Necessidade de instalação de uma Central de Atendimento no modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*: Seria necessário incluir toda a infraestrutura necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação para sustentação com recursos e ferramentas próprios, compreendendo atividades de configuração, migração de dados e customização e com dedicação de recursos específicos; e
- Necessidade de capacitação de todo o pessoal envolvido, principalmente em conhecimento técnico-operacional, entre outras ações para atendimento dos serviços.

A eficácia da utilização de força de trabalho própria pode variar dependendo da qualidade do recrutamento, treinamento e supervisão, bem como do contexto político e da gestão atual desta secretaria. Portanto, a decisão de se utilizar servidores públicos ou outras formas de prestação de serviços deve ser cuidadosamente considerada com base nas necessidades específicas de cada órgão público e em seus objetivos.

Embora a possibilidade de atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho própria não seja inexecutável, a presente solução **demonstra ser tecnicamente inviável**, por não atender aos requisitos temporais, imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC oferecidos pelas áreas requisitantes. A realização das iniciativas próprias necessárias à implantação da solução causaria grande impacto na gestão operacional dos ambientes durante o período necessário à sua efetivação, não havendo como garantir nem esperar que tais ações sejam realizadas em curto prazo. Durante este período o esforço operacional e de gestão imposto aos requisitantes causaria sérios riscos de indisponibilidade e insatisfação dos usuários, bem como de desatendimento das metas estratégicas desta secretaria.

Ademais, essa solução embora não configure ilegalidade contraria o art. 3º, do Decreto n.º 39.978, de 25 de julho de 2019, que dispõe sobre a contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta pela administração direta e indireta do Distrito Federal, o qual estabelece que os serviços considerados "auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado".

Nesse contexto, embora o quadro atual de servidores da Diretoria de Infraestrutura de Tecnologia (DIT) da Coordenação Especial de Tecnologia da Informação (CTINF) já esteja executando atividades inerentes à central de atendimento, os serviços pretendidos com a referida contratação se enquadram na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias. Essas atividades não envolvem tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem estão relacionadas a atividades estratégicas para o órgão. A terceirização dessas atividades não coloca em risco o controle de processos, conhecimentos e tecnologias, e também não está vinculada ao exercício de poder de polícia, regulação, outorga de serviços públicos ou aplicação de sanções.

Além disso, mesmo que o quadro permanente desta secretaria possua o conhecimento técnico e a expertise necessários para a prestação dos serviços de TIC, é certo que o apoio do pessoal técnico especializado na execução das atividades rotineiras e operacionais cria condições mais favoráveis. Isso permite que este corpo permanente de servidores da CTINF possa se dedicar às atividades de gestão, planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de TIC relacionados ao funcionamento do respectivo negócio desta secretaria.

#### 10.4. **Solução 4 - Contratação de serviços técnicos com remuneração fixa mensal vinculado a cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).**

Trata-se de modelo de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC que é realizada por meio de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços (NMS) previamente estabelecidos, e de utilização obrigatória, conforme

preconiza o art. 3º, da Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023:

(...)

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação."

(...)

O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho. O escopo deste modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários das unidades que compõem a estrutura da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculado ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) com aplicação redutora no faturamento em caso de seu não cumprimento.

O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS). Proporciona médio impacto, propondo economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços.

A Adoção de pagamento fixo mensal é associado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para a estimativa do valor mensal do serviços, elaborados e mantidos pelo órgão central do sistema de administração dos recursos de tecnologia da informação - SISP, do Poder Executivo federal.

A Utilização de valores padronizados para estimativa de preços dos perfis profissionais, bem como definição do valor de referência da contratação contempla uma iniciativa que visa desonerar os órgãos e entidades da realização de estimativas de preços do valor fixo mensal baseado nos perfis profissionais, bem como assegurar maior transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação. Outrossim, a definição do valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade busca gerar incentivos para que os contratados prestem serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam a agilidade e qualidade adequada às condições exigidas.

Nesse sentido, é uma boa prática possuir um catálogo de serviços com todos os serviços prestados e executados em suas operações, conforme explicitado abaixo.

#### a) **Divisão do Catálogo de Serviços**

Os serviços constantes no catálogo de serviços geralmente são organizados com a seguinte classificação:

- Catálogo de Serviços Negocial: contém todos os serviços de TIC em operação e disponíveis para os clientes; e

- Catálogo de Serviços Técnico: contém todas as requisições de serviço disponíveis para os clientes e usuários de serviços de TI.

#### b) **Serviços constantes no Catálogo de Serviços**

Os tipos de serviço mais comuns são:

- Serviços de negócio: todo serviço que é entregue a clientes de negócio pelas unidades de negócio. São serviços que impactam diretamente nos resultados de negócios e são suportados pelos serviços de TI;
- Serviço de TIC: são todos os serviços fornecidos por um provedor de serviço de TIC que suportam diretamente processos e serviços de negócio de um ou mais clientes. Um serviço de TIC é composto de uma combinação de hardware, software, processos e pessoas; e
- Serviço de apoio: são os serviços necessários para suportar os serviços de TIC e entregar um serviço de negócio. Não são diretamente usados pelo negócio, porém são exigidos pelo provedor de serviço de TIC para entregar serviços voltados ao cliente.

#### c) **Necessidades de negócio da organização**

Assim, é fundamental que exista um Catálogo de Serviços de TIC claro, organizado, preciso e disponível aos usuários de TIC que esteja de acordo com as necessidades de negócio da organização, com vistas a:

- Permitir a configuração adequada das ferramentas de controle de demanda; e
- Garantir a padronização e o controle de todos os serviços prestados e executados.

Recomenda-se que o Catálogo de Serviços deva ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível, utilizando-se os meios adequados para isto, tais como portais web ou outros meios de comunicação. Ele pode tanto ser apresentado de maneira abrangente a todos, ou restrita a um conjunto de clientes e usuários. Contudo, é importante que toda parte interessada de um determinado serviço sempre tenha acesso às informações que lhe forem autorizadas.

Vale ressaltar que a organização deve manter atualizada a Base de Conhecimentos técnicos para assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços. Uma Base de Conhecimento é um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas. O conhecimento construído e inserido na Base de Conhecimento ao longo da execução dos diversos atendimentos minimiza o custo de suporte para os problemas. Sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam se deparar com um mesmo tipo de incidente diversas vezes e resolvê-lo com métodos e resultados diferentes.

Portanto, deve-se prever a obrigação ao contratado relacionada à atualização dos registros da base de conhecimento, bem como o vínculo das soluções aplicadas aos procedimentos constantes deste repositório.

Assim, entendemos, de forma ampla, que este cenário apresenta as seguintes vantagens:

- Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, tendo em vista o interesse da contratada em atingir os Níveis Mínimos de Serviços para evitar prejuízos decorrentes da redução no faturamento;
- Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;
- Desenho da equipe a cargo da contratada com base em expertise de mercado;
- Promove a melhoria dos níveis de serviço, quanto melhor for a prestação dos serviços menor será o prejuízo decorrentes do não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços;
- Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;
- Facilidade de custeamento e orçamentação;
- Facilidade na gestão e fiscalização do contrato;
- Mensuração feita com base nos níveis mínimos de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados;
- Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura, desde que haja previsibilidade de crescimento; e
- A contratada é incentivada a melhorar os processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maior o prejuízo financeiro.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes desvantagens:

- Mudança de cultura e paradigma, se comparado aos modelos por entregáveis e por postos de serviço;
- Erros de dimensionamento da equipe, quando há poucas informações para formação das propostas;
- Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço;
- Risco de dimensionamento inadequado por parte da contratada; e
- Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.

A adoção da contratação de serviços remunerados em valor fixo mensal, com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, conforme descrito, apresenta-se como uma alternativa **tecnicamente viável**. Para isso, é necessária a adoção de catálogos para a descrição dos serviços prestados pela área de TIC. Resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos são fundamentais para assegurar a estabilidade e previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, bem como registros na base de conhecimento como repositório.

Cumpramos esclarecer que este modelo vai de encontro ao proposto pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, e visa trazer maior padronização e superação de fragilidades constatadas nas contratações de serviços de TIC dessa natureza, bem como atender às recomendações do Tribunal de Contas da União (TCU).

Assim, além de atender às recomendações legais e normativos vigentes, este modelo estabelece uma referência para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, bem como padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração, com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade para custeamento e fixação de preços (orçamento), além de simplificação da gestão para facilitar a fiscalização do contrato.

#### 11. REGISTRO DAS SOLUÇÕES INVIÁVEIS

Conforme § 1º do art. 11 da SGD/ME n.º 94/2022, as soluções detalhadas na tabela a seguir foram consideradas inviáveis, devido às restrições técnicas, legais, econômicas e ausência completa de parâmetros confiáveis de custos para comparação e composição da estimativa de custos (TCO), portanto, dispensamos a realização dos respectivos cálculos do custo total de propriedade para esse item.

Tabela 8 - Soluções inviáveis.

Id.	Descrição da Solução
1	Contratação de serviços técnicos com remuneração vinculada a Posto de Serviço ou Posto de Trabalho.
2	Contratação de serviços técnicos com remuneração vinculado a entregáveis baseados em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST)
3	Utilização de força de trabalho própria.

#### 12. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

A análise comparativa de custos foi elaborada considerando apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis, nos termos do inciso III, do art. 11, da IN SGD/ME n.º 94/2022, e inclui:

- cálculo dos custos totais de propriedade (*Total Cost Ownership* - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada alternativa, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia técnica estendida, manutenção, migração e treinamento; e
- memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.

##### 12.1. Comparação de custos totais de propriedade

Não se aplica, o comparativo dos custos totais de propriedade, considerando que somente uma solução foi avaliada como viável para a contratação, sendo o custo total dos serviços, para o período de duração estimado da contratação detalhado no item a seguir.

### 12.1.1. Memória de cálculo das soluções viáveis

12.1.1.1. Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculado a cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

Para definição dos custos da presente alternativa, considerou-se a utilização de valores padronizados para estimativa de preços dos perfis profissionais, bem como definição do valor de referência da contratação, constante na Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023.

Tabela 9 - Cálculo do Custo Total de Propriedade.

Estimativa de Custos Mensais e Anuais							
Descrição do item				Fator K:	2,28		
Id.	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição	Salário Referência (A)	Custo unitário mensal do Perfil	Quantidade (C)	Custo Mensal (D = C*B)
					(B = A x Fator K)		
1	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.204,92	R\$ 18.707,22	1	R\$ 18.707,22
2	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.073,46	R\$ 4.727,49	10	R\$ 47.274,89
3	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.754,12	R\$ 6.279,39	10	R\$ 62.793,94
4	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.942,47	R\$ 4.428,83	22	R\$ 97.434,30
5	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	R\$ 2.411,49	R\$ 5.498,20	23	R\$ 126.458,54

			Sênior				
6	3133-05	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.259,81	R\$ 7.432,37	4	R\$ 29.729,47
7	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.763,35	R\$ 10.860,44	4	R\$ 43.441,75
8	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.695,83	R\$ 17.546,49	2	R\$ 35.092,98
9	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.149,68	R\$ 20.861,27	2	R\$ 41.722,54
10	2124-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.283,00	R\$ 23.445,24	2	R\$ 46.890,48
11	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	2	R\$ 54.773,85
12	3171-10	DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 7.672,17	R\$ 17.492,55	1	R\$ 17.492,55
<b>Valor mensal estimado</b>							<b>R\$ 621.812,50</b>
<b>Valor total estimado</b>							<b>R\$ 7.461.749,98</b>

### 13. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Após análise comparativa das soluções, considerando seus aspectos técnicos e econômicos, esta Equipe de Planejamento recomenda o Registro de Preços para eventual **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), mediante estruturação dos itens da seguinte forma:

Tabela 10 - Descrição da solução de TIC a ser contratada.

Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	26980	Mês	12
2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Mês	12
3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Mês	12
4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Mês	12
5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Mês	12
6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Mês	12
7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Mês	12

### 13.1. Detalhamento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

A solução de tecnologia da informação ora pretendida é composta pelos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, conforme detalhamento a seguir:

#### 13.1.1. Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC

Este serviço consiste na coordenação das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TI definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos no *software* GSTI, neste caso o GLPI (Gerenciamento Livre do Parque de Informática), configurado na Central de Serviços da CONTRATANTE.
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI.

- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, preconizadas pelo ITIL.
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos.
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC.
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a CONTRATANTE.
- Configurar e customizar e parametrizar o *software* GSTI da CONTRATANTE.
- Configurar e atualizar a base de conhecimento do *software* GSTI da CONTRATANTE.

#### 13.1.2. **Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível**

Este serviço consiste no atendimento remoto aos usuários de TIC da SES-DF, visando o atendimento aos registros de incidentes e requisições por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o escalonamento para outros níveis. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de atendimento deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de atendimento presencial, para que esse possa ser solucionado no menor tempo possível. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários.
- Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CONTRATANTE.
- Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela CONTRATANTE.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

### 13.1.3. **Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível**

Este serviço consiste no atendimento remoto ou presencial a usuários de TIC, os quais devem ser realizados nas dependências da CONTRATANTE, visando solucionar requisições e/ou incidentes que não puderam ser resolvidos no nível inferior e foram escalonados por meio do software GSTI, da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários.
- Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CONTRATANTE.
- Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela CONTRATANTE.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
- Instalar, montar, fixar, organizar, conectar, desconectar (lógica e elétrica) e reparar *hardwares* e periféricos.
- Substituir componentes, suprimentos e consumíveis em equipamentos de informática.
- Preparar equipamentos de informática para remanejamento ou remoção permanente.

### 13.1.4. **Sustentação de Infraestrutura para Aplicações**

Este serviço consiste no desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade de ambientes de TI. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Projetar, operar, administrar, instalar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da CONTRATANTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.

- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

#### 13.1.5. **Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação**

Este serviço consiste no desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade da conectividade e das comunicações no ambiente da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- Acompanhar fornecedores caso necessário.
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

#### 13.1.6. **Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC**

Este serviço consiste no desenvolvimento de atividades para projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de segurança de TIC da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores caso necessário; e
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.



1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC.	26980	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.204,92	R\$ 18.707,22	1	R\$ 18.707,22	R\$ 224.486,61
			Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da Informação	R\$ 7.672,17	R\$ 17.492,55	1	R\$ 17.492,55	R\$ 209.910,57
2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.073,46	R\$ 4.727,49	10	R\$ 47.274,89	R\$ 567.298,66
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.754,12	R\$ 6.279,39	10	R\$ 62.793,94	R\$ 753.527,23
3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.942,47	R\$ 4.428,83	22	R\$ 97.434,30	R\$ 1.169.211,54
			Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 2.411,49	R\$ 5.498,20	23	R\$ 126.458,54	R\$ 1.517.502,43
			Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.763,35	R\$ 10.860,44	3	R\$ 32.581,31	R\$ 390.975,77
			Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.695,83	R\$ 17.546,49	1	R\$ 17.546,49	R\$ 210.557,91
4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.149,68	R\$ 20.861,27	2	R\$ 41.722,54	R\$ 500.670,49
5	Sustentação de Infraestrutura para	26980	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.259,81	R\$ 7.432,37	4	R\$ 29.729,47	R\$ 356.753,61

	Conectividade e Comunicação		Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 10.283,00	R\$ 23.445,24	2	R\$ 46.890,48	R\$ 562.685,76
6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Administrador em segurança da informação Sênior	R\$ 12.011,81	R\$ 27.386,93	2	R\$ 54.773,85	R\$ 657.286,24
7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.763,35	R\$ 10.860,44	1	R\$ 10.860,44	R\$ 130.325,26
			Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.695,83	R\$ 17.546,49	1	R\$ 17.546,49	R\$ 210.557,91
<b>Valor total estimado</b>							<b>R\$ 621.812,50</b>	<b>R\$ 7.461.749,98</b>

Consolidando os perfis profissionais de acordo com os itens da pretensa contratação, temos as seguintes estimativas:

Tabela 12 - Estimativa de custo total da contratação.

Item	Descrição	CATSER	Unidade	Quantidade	Valor estimado mensal	Valor estimado anual
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC.	26980	Mês	12	R\$ 36.199,77	R\$ 434.397,18
2	Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível	26980	Mês	12	R\$ 110.068,82	R\$ 1.320.825,89
3	Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível	26980	Mês	12	R\$ 274.020,64	R\$ 3.288.247,65
4	Sustentação de Infraestrutura para Aplicações	26980	Mês	12	R\$ 41.722,54	R\$ 500.670,49

5	Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação	26980	Mês	12	R\$ 76.619,95	R\$ 919.439,37
6	Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC	26980	Mês	12	R\$ 54.773,85	R\$ 657.286,24
7	Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC	26980	Mês	12	R\$ 28.406,93	R\$ 340.883,16
<b>Valor total estimado</b>					<b>R\$ 621.812,50</b>	<b>R\$ 7.461.749,98</b>

## 15. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

A definição do modelo de serviço e da pretensa contratação surge como consequência direta do entendimento acerca de qual formato apresenta maior potencial para atender às necessidades de negócio e entregar os resultados pretendidos, mais viáveis e vantajosos para a SES-DF.

Sendo assim, buscou-se fazer um levantamento de diferentes soluções utilizadas nos últimos anos pela Administração Pública, analisando as alternativas possíveis para fundamentar a escolha e identificar a solução que se apresentasse com maior potencial para o alcance dos objetivos da contratação. Cada solução apresenta vantagens, desvantagens e diferentes níveis de riscos, que podem variar em decorrência da realidade do órgão, da natureza de suas aplicações, entre outros fatores.

Nesse contexto, os serviços a serem ofertados pela solução **tecnicamente viável** se enquadram na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolvem tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem tampouco atividades que sejam consideradas estratégicas para o órgão.

Ademais, mesmo que o quadro permanente desta secretaria possua o conhecimento técnico e a expertise a respeito dos recursos operacionalizados para a necessária prestação dos serviços de TIC, é certo que o apoio do pessoal técnico especializado para execução das atividades rotineiras e operacionais implica melhores condições para que este corpo permanente de servidores da CTINF possa executar atividades de gestão, planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de TIC desta secretaria.

Assim, os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado no item 1.3 do Anexo I, da Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023:

(...)

1.3. O modelo proposto é de utilização obrigatória para os órgãos e entidades do SISF que estejam realizando o planejamento da contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC e deve ser adaptado às características do órgão ou entidade.

(...)

Assim, após a adoção de toda a regulamentação editada pela União sobre as contratações de bens e serviços de tecnologia da informação no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal, conforme termos do Decreto n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, torna-se claro que a viabilidade da contratação deste modelo visa trazer maior padronização e superação de fragilidades constatadas em contratações dessa natureza, frente às recomendações dispostas no Acórdão n.º 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão n.º 1.508/2020-TCU-Plenário.

#### 15.1. **Do parcelamento ou não do objeto da solução**

Considerando o disposto no inciso I do §2º do art. 12 da IN SGD/ME n.º 94/2022 a equipe de planejamento da contratação deve avaliar a viabilidade de "realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis", com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

Em linha com essa definição a Súmula TCU n.º 247 dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

Outrora esse entendimento, consideramos que não é possível afirmar sumariamente, sem a análise do caso concreto, que a licitação por itens ou por lote único seria mais eficiente. O próprio TCU já teve a oportunidade de se manifestar no sentido de que, no caso específico, a licitação por lote único seria a mais eficiente à administração:

"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços ... Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação [...] embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica" (Acórdão n.º 3140/2006 do TCU)."

A SES-DF busca sempre manter o máximo alinhamento entre a legislação vigente e os normativos que regulam as contratações públicas de soluções de TIC com vistas a garantir o compromisso entre a viabilidade técnica e econômica dessas contratações. Desse modo, embora seja uma opção parcelar a pretensa contratação, entendemos que ampliar esse parcelamento, subdividindo o grupo em licitações autônomas, compromete a viabilidade técnica e econômica da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Desse modo, embora seja uma opção parcelar a pretensa contratação, entendemos que ampliar esse parcelamento, subdividindo o grupo em licitações autônomas, compromete a viabilidade técnica e econômica da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Ademais, ao se admitir múltiplos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa.

Outrossim, as atividades de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o suporte e apoio técnico especializado aos usuários de TIC da SES-DF, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

Do ponto de vista administrativo, no Acórdão n.º 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste estudo, consideramos que a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

Em assim sendo, sugerimos o agrupamento em UM ÚNICO LOTE, que corresponde à prestação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, de forma integrada, visto que o agrupamento dos itens em lote único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existem no mercado brasileiro há considerável número de empresas especializadas na prestação dos serviços objeto pretendido neste estudo, com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados.

Nessa linha, frisamos que a possibilidade de ampliação do número de potenciais licitantes é um instrumento desejável para que a Administração obtenha melhores ofertas em virtude do aumento da competitividade, porém, este não é o objetivo imediato e primordial de um processo licitatório, que compreendemos ter como direcionador maior a tutela do interesse público, aqui traduzido pelo atendimento à necessidade da Administração da forma mais tecnicamente adequada e economicamente viável.

Portanto, a estruturação proposta agrupa de forma segura (técnica e economicamente viável) serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

## 15.2. Do enquadramento legal e normativo

Quanto ao tipo bem, em conformidade com o parágrafo único, com o art. 114, do Decreto n.º 44.330 de 16 de março de 2023, que Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, o objeto deste Estudo Técnico enquadra-se como “BEM E/OU SERVIÇO COMUM” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais no mercado”. Por esse motivo e em não se tratando de aquisição de alto vulto não será realizado o procedimento de audiência e/ou consulta pública, para fins de coleta de contribuições.

### 15.3. **Sistema de registro de preço**

A adoção do Sistema de Registro de Preços para o pretense certame fundamenta-se no art. 190, Incisos I ao III, do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023, haja vista que suas características ensejam contratações frequentes e visam atender mais de uma unidade da SES-DF.

Ademais, considera-se também, que a conveniência da aquisição com entregas parceladas de bens e serviços, autorizados por Ordem de Serviço, acrescenta previsibilidade à Administração, evitando atrasos nas entregas de itens essenciais que inviabilizam a prestação de serviços à Sociedade.

Ainda, considera-se boa prática a sistematização das compras em sistema de registro de preços, por ser legislação de dinamização da gestão pública, na medida em que confere transparência às compras e propicia o melhor planejamento das aquisições e norteia-se pelo princípio constitucional da eficiência e eficácia.

Por fim, a existência de preços registrados não obriga a Administração Pública a contratar, facultando-se a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, assegurada preferência ao fornecedor registrado em igualdade de condições.

### 15.4. **Das contratações correlatas e/ou interdependentes**

Não foram identificadas a necessidade de contratações correlatas e/ou interdependentes.

### 15.5. **Do alinhamento estratégico**

O alinhamento estratégico entre a área de Tecnologia da Informação e a área de negócios da SES-DF, vem sendo requerido pela sua Direção, com o objetivo de atender à demanda por alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de seus fluxos de trabalho.

Nesse contexto, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024-2025 reflete o amadurecimento do nível de governança em Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do órgão, fruto da atuação do Comitê Gestor de Informática e Informação - CGI e do empenho e árduo trabalho dos servidores deste órgão, que com afinco e competência participaram da elaboração desta importante ferramenta para o alcance de sua missão institucional.

Buscando um alinhamento com as demais áreas e objetivando alcançar melhores resultados, bem como considerando a alta dependência da Organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI, cuja interrupção no fornecimento dos serviços providos pela área de TI aos

seus usuários, impediriam que o Órgão prestasse os serviços públicos que lhe são atribuídos no âmbito do Distrito Federal, foi definido no PDTIC 2024-2025, ações estratégicas visando seu alcance, conforme descrito abaixo:

Tabela 13 - Alinhamento aos planos estratégicos.

<b>Id.</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
OETIC6	Adequar a força de trabalho da equipe de TI.

Tabela 14 - Alinhamento com o PDTIC.

<b>Id.</b>	<b>Ação</b>	<b>Id.</b>	<b>Meta</b>
A35	Contratação de Solução de Service Desk.	M6.2	Ampliar em 24h semanais o horário de funcionamento do serviço de suporte técnico aos usuários de TIC.

No que se refere ao Plano Anual de Compras e Contratações, o objeto da pretensa contratação encontra-se devidamente prevista, conforme evidencia-se no portal de compras do Governo do Distrito Federal, disponível em: <https://portal.compras.df.gov.br/>, conforme detalhado na tabela a seguir:

Tabela 15 - Alinhamento com o PAC.

<b>Id.</b>	<b>Descrição</b>
20506	Atendimento por meio de central de serviços. SERVIÇOS técnicos especializados na área de tecnologia da informação para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação, melhoria e execução contínua de serviços relacionados à monitoração, operação e suporte técnico de microinformática aos usuários.

#### 15.6. Exequibilidade das propostas

Segundo a Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, deve-se definir o patamar de inexecuibilidade considerando o salário constante no Anexo II para o conjunto mínimo de profissionais estimados para execução dos serviços.

Desta forma, consonante com para análise do custo mínimo do valor do ponto de função, observou-se no inciso 4º do Art. 59, § 1º da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, o qual estabelece que para obras e serviços de engenharia serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração.

#### 16. **JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO**

A escolha da solução mais vantajosa deve levar em consideração não apenas o menor preço, mas também a melhor e mais completa resposta às necessidades expostas por este estudo técnico preliminar. Isso envolve uma análise cuidadosa da relação custo-benefício, permitindo identificar a solução que proporcione o melhor resultado (eficiência) e atenda plenamente às demandas e continuidade dos serviços desta secretaria. Nesse sentido, a solução escolhida é aquela que garante maior eficiência, alinhamento com a estratégia organizacional e satisfação das necessidades da SES-DF, sem comprometer o princípio da economicidade.

Diante disso, os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado pela Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023, cujo modelo de execução é obrigatório para os órgãos do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I, da referida portaria.

Assim, a justificativa econômica da escolha da solução vai além da mera comparação de preços, levando em conta a continuidade dos serviços, a capacidade de atendimento das demandas da SES-DF e a aderência aos princípios de economicidade e eficiência, bem como o aprimoramento da gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e prestação dos serviços. Pode-se afirmar também que, os valores do Mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

Dessa forma, a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculado a cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS), representa a opção apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso e viável para a SES-DF no momento atual, assegurando, a melhor aplicação dos recursos públicos, bem como a satisfação das necessidades institucionais, permitindo a prestação de serviços de TIC de forma ininterrupta, contínua e com os níveis de excelência desejado.

#### 17. **BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

Os principais benefícios potencialmente alcançáveis com a presente contratação, em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade são os seguintes:

- a) Promover e a eficiência dos serviços da pasta da educação, prestados aos cidadãos, por meio de melhoria contínua dos serviços de TIC, baseado em normativos, boas práticas e padrões, nacionais e internacionais;
- b) Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;
- c) Propiciar à SES-DF um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços, segundo modelo de serviços pautado em melhores práticas de ITIL;
- d) Melhorar a qualidade e efetividade dos serviços prestados com o ajuste de novas competências técnicas;

- e) Prover o relacionamento adequado entre os processos de gestão de TIC, facilitando a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos serviços de negócios da SES-DF e dentro dos níveis mínimos de serviços ou prioridades estabelecidas;
- f) Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TI;
- g) Promover a disseminação adequada de informações para os usuários dos serviços de TIC, quanto aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- h) Garantir, através da definição de NMS (Níveis Mínimos de Serviços), a qualidade no atendimento e a consequente satisfação dos usuários dos serviços;
- i) Adequar e otimizar os serviços terceirizados da Central de Serviços à nova realidade de maturidade de TIC da SES-DF;
- j) Canalizar a força de trabalho do quadro de servidores da SES-DF para a realização das atividades de finalísticas, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle, bem como, governança e gestão de TIC; e
- k) Remunerar serviços prestados com base em métricas objetivas, vinculadas à entrega de produtos ou resultados e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

## 18. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

Identificamos as seguintes providências a serem adotadas:

### 18.1. Infraestrutura tecnológica

a) O CONTRATANTE poderá optar por disponibilizar à CONTRATADA os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, quando disponíveis, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet), para o atendimento do 2º Nível, para possibilitar execução, acompanhamento e fechamento de chamados. Porém, caso a CONTRATADA julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou desempenho em relação àqueles fornecidos pelo CONTRATANTE deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores. Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.

### 18.2. Infraestrutura elétrica

Não foram identificadas necessidades de adequação na infraestrutura elétrica.

### 18.3. Logística

Não foram identificadas necessidades de adequação na logística interna.

#### 18.4. Espaço Físico

a) Considerando a limitação de espaço físico destinado à CTINF, nas dependências do edifício PO 700, será necessário gestão junto à equipe de gestão do contrato de locação do espaço, no sentido de viabilizar a ampliação do espaço físico e estações de trabalho, de modo a comportar os profissionais da CONTRATADA que irão laborar *in loco*.

#### 18.5. Mobiliário

a) Considerando a limitação de estações de trabalho destinadas à CTINF, nas dependências do edifício PO 700, será necessário gestão junto à equipe de gestão do contrato de locação do espaço, no sentido de viabilizar a ampliação a disponibilização de mais estações de trabalho, de modo a comportar os profissionais da CONTRATADA que irão laborar *in loco*.

#### 19. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Não foram identificados impactos ambientais decorrentes da contratação que se pretende levar a efeito.

#### 20. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE

Por se tratar de contratação de serviço continuado que envolve alta complexidade tecnológica, recomendamos que a vigência do CONTRATO seja fixada em seja fixada em 12 (doze) MESES, contados a partir da sua assinatura, sendo possível a renovação contratual por iguais e sucessíveis períodos até limite de 10 (dez) anos, nos termos do art. 108, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, regulamentada no Distrito Federal por meio do Decreto n.º 44.330 de 16 de março de 2023.

(...)

Art. 108. A Administração poderá celebrar contratos com prazo de até 10 (dez) anos nas hipóteses previstas nas alíneas "f" e "g" do inciso IV e nos incisos V, VI, XII e XVI do caput do art. 75 desta Lei."

(...)

Com relação à manutenção das condições iniciais de habilitação técnica, a equipe de fiscalização deverá atentar-se ao cumprimento do disposto na letra I, do inciso II, do art. 33, da IN SGD/ME n.º 94/2022:

(...)

Art. 33 O monitoramento da execução deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato, e consiste em:

(...)

II - a cargo do Fiscal Técnico do Contrato:

(...)

I) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;"

(...)

A área requisitante deverá realizar contínuo monitoramento da execução contratual, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços e evitar sua interrupção de forma não programada. Além disso, deverá atuar no sentido de manter sob seu controle o conhecimento do serviço e dos processos de execução de modo a reduzir o risco de dependência em relação ao fornecedor. Todos os eventos da execução contratual deverão ser apontados em registro histórico adequado. Os RISCOS mapeados estão listados no documento MAPA DE RISCOS.

## 21. RECURSOS NECESSÁRIOS

Para viabilizar a implantação e a manutenção da solução identificamos a necessidade dos seguintes recursos:

### 21.1. Recursos Humanos

Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá dispor de servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

- a) Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- b) Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c) Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- d) Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

Destacamos que atualmente a Diretoria de infraestrutura de Tecnologia (DIT), por meio da Gerência de Atendimento (GEAT) conta com um quadro funcional total de 8 (oito) servidores. Nesse cenário, se considerarmos a necessidade de indicação de fiscais requisitantes e técnicos, ambos advindos dessa Gerência (incluindo titulares e substitutos), seriam necessários 4 (quatro) servidores, portanto, 50% (cinquenta por cento) da força de trabalho dessa área. Logo, mesmo considerando a coexistência de outros contratos, embora isso represente uma importante carga de trabalho, a área dispõe de servidores em

quantidade e capacidade minimamente suficientes para a fiscalização de todos os controles, acompanhamento processual e demais atividades necessárias à aferição das exigências contratuais.

## 22. **DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com o disposto no § 1º do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela VIABILIDADE da contratação, uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS o prosseguimento da pretensão.

## 23. **RESPONSÁVEIS**

Nos termos do §2º do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, o presente Estudo Técnico Preliminar é aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes da Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC.

**FÁBIO AYUB BRASIL**

Integrante Requisitante

**OSMAR DA SILVA FERREIRA**

Integrante Técnico

**ANDERSON DE JESUS MENEZES**

Autoridade de TIC

---

### Apêndice I - Mapa Comparativo das Soluções

Requisito	Solução 1	Solução 2	Solução 3	Solução 4

A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Sim	Sim	Sim	Sim
A Solução está disponível no Portal do <i>Software</i> Público Brasileiro, nos termos da Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações?	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às políticas, modelos e padrões de governo?	Não	Não	Não	Não
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?	Sim	Sim	Sim	Sim
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Qual o modelo de contratação?	Contratação de serviços	Contratação de serviços	Contratação de serviços	Contratação de serviços
Qual a forma de contratação?	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)

### Apêndice II - Análise de Projetos Similares

A análise comparativa de projetos similares, nos termos da letra a, do inciso II do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, visa analisar as alternativas para atendimento da demanda considerando os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação. Para isso, a partir de

busca no Painel de Preços do Governo Federal (<https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/analise-servicos>), utilizando o código CATSER 26980, referente ao item serviço de desenvolvimento de *software*, isolando as compras realizadas na UF Distrito Federal (DF), na modalidade pregão eletrônico, no período de 2023 e 2024, identificamos 11 (onze) contratações realizadas, com 16 (dezesesseis) itens licitados, os quais apresentam similaridade com o objeto pretendido nesta contratação.

Desta forma, verifica-se a existência dos modelos praticados em contratações de TIC no âmbito da Administração Pública, contudo, os custos envolvidos nessas contratações não podem ser utilizados como parâmetros para comparação dos custos envolvidos na contratação pretendida pela SES-DF, visto que cada Órgão possui particularidades distintas, em especial quanto ao volume de atendimentos, tamanho da equipe, dentre outras questões.

Tabela 1 - Apêndice II - Análise de Projetos Similares.

<b>Pregão</b>	<b>Item</b>	<b>Objeto</b>	<b>Unidade de medida</b>	<b>UASG - Unidade Gestora</b>	<b>Data da Compra</b>
00015/2022	00008	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	160091 - CENTRO INTEGRADO DE TELEMATICA DO EXERCITO	15/02/2023
00012/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	160086 - GABINETE DO MINISTRO DO EXERCITO-MEX-DF	06/09/2023
00005/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	153173 - FNDE-MEC-FUNDO NAC.DE DESENV.DA EDUCACAO/DF	31/07/2023
00004/2023	00002	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	150004 - SUBSECRETARIA DE TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	21/09/2023
00004/2023	00005	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	150004 - SUBSECRETARIA DE TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	21/09/2023
00004/2023	00004	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	150004 - SUBSECRETARIA DE TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	21/09/2023
00004/2023	00003	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	150004 - SUBSECRETARIA DE TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	21/09/2023
00005/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	320004 - MME-CGC-COORD.GERAL DE RECURSOS LOGISTICOS/DF	10/07/2023

00027/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	155009 - HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA	10/08/2023
00006/2023	00007	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	110245 - FUNDO DE IMPRENSA NACIONAL/EXEC.ORC.FINANC.	05/07/2023
00011/2023	00002	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	040003 - CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA	27/07/2023
00004/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	150004 - SUBSECRETARIA DE TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	21/09/2023
00011/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	040003 - CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA	27/07/2023
00001/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	400045 - COORDENAÇÃO GERAL DE REC. LOGÍSTICOS - MTPS	01/03/2023
00004/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	VALOR FIXO MENSAL	200200 - PROCURADORIA GERAL DO TRABALHO DF	28/04/2023
00010/2023	00001	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC	UND SERVIÇO TÉCNICO	040003 - CONSELHO NACIONAL DE JUSTICA	19/09/2023

Importante destacar que o código CATSER é utilizado de forma genérica, não sendo possível concluir se este representa a totalidade das contratações públicas para estes serviços, ocorridas no período, tampouco se estes serviços licitados atendem na íntegra a necessidade tratada neste documento.

### Apêndice III - Lista de Potenciais Fornecedores

Tabela 1 - Apêndice III - Potenciais Fornecedores.

Fornecedor	CNPJ	Endereço eletrônico	Contato	Correio eletrônico	Telefone

SERVIX INFORMATICA LTDA	01.134.191/0007- 32	<a href="https://servix.com/br/">https://servix.com/br/</a>	Fabiano Theis	contato@servix.com	(11) 3525- 3400
HEPTA TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA	37.057.387/0001- 22	<a href="https://www.hepta.com.br/">https://www.hepta.com.br/</a>	Willy Mendes	villares@hepta.com.br licitacoes@hepta.com.br	(61) 3961- 7777 / 3961- 7778
IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA	38.056.404/0001- 70	<a href="https://www.ios.com.br/">https://www.ios.com.br/</a>	Marcelo Von	marcelo.torres@ios.com.br comercial@ios.com.br	(61) 3533- 0003
GWCLLOUD TECNOLOGIA E SERVICOS S.A.	35.378.420/0002- 71	<a href="https://www.globalweb.com.br/">https://www.globalweb.com.br/</a>	Edervan Santos	licita@globalweb.com.br	(61) 98402- 1626 / (61) 3426- 3248
FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA	20.263.110/0001- 53	<a href="https://www.fsbr.com.br">https://www.fsbr.com.br</a>	Bruno dos Santos Guerra	comercial@fsbr.com.br	(81) 3132- 0664
STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A	58.069.360/0001- 20	<a href="https://stefanini.com/">https://stefanini.com/</a>	Marcela Guerrieri	mcguerrieri@stefanini.com / licitagov@stefanini.com	(21) 99192 9285 / (61) 99648- 3377
OPTIMIZE TI LTDA	15.208.552/0001- 67	<a href="https://www.optimize.net.br/">https://www.optimize.net.br/</a>	André Luiz	admoptimize@gmail.com	(21) 2223-

					0477
BRUMON TECNOLOGIA COMERCIO E SERVICOS LTDA	06.262.831/0001- 18	<a href="https://www.brumon.com.br">https://www.brumon.com.br</a>	Sergio Masson	sergio.masson@brumon.com.br giuliano.zavalloni@brumon.com.br	(11) 98507- 0138 / (11) 2362- 2110
DIGISYSTEM SERVICOS ESPECIALIZADOS LTDA	01.936.069/0010- 85	<a href="https://www.digisystem.com.br">https://www.digisystem.com.br</a>	Marcus Vinicius	marcus.vale@digisystem.com.br	(11) 97503- 9643 / (11) 3528- 3000
INTEROP INFORMATICA LTDA	86.703.337/0001- 80	<a href="https://www.interop.com.br">https://www.interop.com.br</a>	Sócrates Slongo	negocios@interop.com.br	(51) 99365- 7971 / (51) 3216- 7000
MIDNAL SERVICOS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	17.879.226/0001- 07	<a href="https://www.midnal.com.br/">https://www.midnal.com.br/</a>	Sancle Landim	contato@midnal.com.br	(61) 3326- 0956
CORE TECNOLOGIA LTDA	19.309.200/0001- 59	<a href="https://www.coretecnologia.net.br">https://www.coretecnologia.net.br</a>	Gláucio Mel	francisco.magalhaes@coretecnologia.net.br	(62) 3242- 5830

THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA	10.757.593/0001- 99	<a href="https://ths.inf.br/">https://ths.inf.br/</a>	Janaina Naiara	comercial@ths.inf.br	(61) 98324- 1661/ 3256- 4484
G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA	07.094.346/0001- 45	<a href="https://www.g4f.com.br/">https://www.g4f.com.br/</a>	Elmo Toledo	administracao@g4f.com.br	(61) 3773- 2000
ENGESOFTWARE TECNOLOGIA S/A	00.681.946/0001- 60	<a href="https://www.engesoftware.com/">https://www.engesoftware.com/</a>	Giuliano Bocucci	comercial@engesoftware.com.br	(61) 3362- 5000

#### Apêndice IV - Pesquisa de itens no Catálogo de Materiais e Serviços (CATSER)

Por meio de pesquisa textual no catálogo de compras pública, disponível em: <<https://catalogo.compras.gov.br/>>, identificamos o código CATSER, relacionado na tabela a seguir o qual entendemos como o mais apropriado para a pretensa contratação.

Tabela 1 - Apêndice IV - Pesquisa de itens no Catálogo de Materiais e Serviços.

Item	CATSER	Unidade
Central de Serviços de TIC	26980	Valor Fixo Mensal

#### Apêndice V - Perfis Profissionais

Tabela 1 - Apêndice V - Catálogo de Perfis Profissionais

Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

CBO	1425-30
Atribuições	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (anos) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS) ou ITIL® 4 Managing Professional.
<b>Perfil</b>	<b>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno</b>
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	2 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification ou curso oficial.
<b>Perfil</b>	<b>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior</b>

CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (anos) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification ou curso oficial.
<b>Perfil</b>	<b>Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno</b>
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	2 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção e suporte em informática, com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior</b>
CBO	3132-20

Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção e suporte em informática, com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Analista de suporte computacional Sênior</b>
CBO	2124-20
Atribuições	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification.

<b>Perfil</b>	<b>Administrador de sistemas operacionais Sênior</b>
CBO	2123-15
Atribuições	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Red Hat® Certified Engineer (RHCE®) e/ou Microsoft MCSE.
<b>Perfil</b>	<b>Administrador em segurança da informação Sênior</b>
CBO	2123-20
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

Qualificação técnica	Certificação Comptia: Security+ ou Exin: ISFS.
<b>Perfil</b>	<b>Técnico de Rede Sênior</b>
CBO	3133-05
Atribuições	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção de redes de comunicação com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Analista de redes e de comunicação de dados Sênior</b>
CBO	2124-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.

Qualificação técnica	Certificação CCNP™ (Cisco Certified Network Professional) Enterprise ou curso oficial equivalente.
<b>Perfil</b>	<b>Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação</b>
CBO	3171-10
Atribuições	Profissional com a responsabilidade de assegurar a implantação adequada dos entregáveis de softwares. Pode atuar como analista de teste de aplicações executando testes automatizados e assegurando a cobertura mínima de testes nas soluções entregues. Pode atuar como analista de qualidade dos produtos a serem implantados.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de aplicações de software, principalmente na programação em plataformas PHP, Java e na solução de software <i>GLPI</i> .

As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

a) Cada profissional deve atender a todos os requisitos mínimos de formação, experiência profissional e qualificação técnica, através da comprovação do atendimento aos requisitos.

#### **Apêndice VI - Parque Tecnológico**

Segue disposto abaixo, um resumo do parque tecnológico da SES-DF que será contemplado pelo escopo de serviços da Central de Serviços. Deve-se considerar que a plataforma tecnológica descrita neste documento poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

Tabela 1 - Apêndice VI - Parque Tecnológico

<b>Equipamento</b>	<b>Sistema operacional</b>	<b>Quantidade*</b>	<b>% Percentual*</b>	<b>Total</b>
Microcomputadores tipo desktop	Windows 7	3.443	23%	15.000
	Windows 10	3.188	21%	
	Windows 11	8.369	56%	

\*Percentual em quantidade estimada, com base no histórico de aquisições desta Secretaria.

Tabela 2 - Apêndice VII - Parque Tecnológico

<b>Equipamento</b>	<b>Quantidade*</b>	<b>Marca</b>	<b>% Percentual*</b>	<b>Total</b>
Intercomunicadores de rede	800	HP	90%	800
		Extreme	5%	
		Outros	5%	

\*Percentual em quantidade estimada.

Tabela 3 - Apêndice VII - Parque Tecnológico

<b>Software</b>	<b>Produto</b>
Microsoft	Office 2013 e 2011
AutoDesk	AutoCad e Adobe Create Cloud
GLPI	Ferramenta de gerenciamento de serviços - versão 10.0.11
Sistema Operacional	Windows 7, 10 e 11
Diversos	BrOffice, compactadores / descompactadores e demais

\*Percentual em quantidade estimada.

### APÊNDICE VIII - Catálogo de Serviços

O catálogo de serviços deve ser flexível o suficiente para atender as necessidades da CONTRATANTE e poderá ser constantemente atualizado a critério da SES-DF. Entretanto, sempre que houver qualquer proposta de alteração no catálogo originalmente proposto, as evidências das proposições, com as devidas justificativas de sua inserção, adequação ou supressão, deverão compor uma base de dados, que a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, deverão ser formalizadas no catálogo de Serviços por meio de aditivo contratual.

A base de dados das alterações no catálogo de serviço devem passar pelo processo de Gerenciamento de Mudança da CONTRATANTE, formalizado e institucionalizado, em que o Registro de Mudança deve ter, no mínimo, a Ata da reunião que motivou e formalizou a necessidade de alteração, contendo a aprovação pelo corpo de gestão e fiscalização da CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA e após os tramites internos, deverá o processo de alteração do catálogo de serviços ser encaminhado para análise administrativa e jurídica para a aprovação do aditivo contratual.

Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, não é possível estabelecer previamente e descrever no catálogo de serviços todas as atividades e artefatos que compõem os serviços de atendimento ao usuário de TIC, no entanto, em caso de necessidade de execução de atividade não contemplada, inicialmente não prevista, desde que compatível com o objeto dessa contratação, ela deverá ser catalogada utilizando o critério de similaridade com as atividades previstas, bem como documentada e incluída no catálogo. Logo, o Catálogo de Serviços deverá ser atualizado, periodicamente, com o intuito de atender às necessidades da CONTRATANTE.

Para início das atividades relacionamos a seguir o rol de serviço previstos, bem com o seu nível e modo de atendimento:

Tabela 1 - Apêndice VIII - Catálogo de Serviços

Macroserviços	Serviços relacionados	Nível de atendimento	Modo de atendimento
Ativos de rede - Manutenção	Instalação física de Ativos de Rede	N1	Presencial
	Desinstalação física de Ativos de Rede	N1	Presencial
	Realocação física de Ativos de Rede	N1	Presencial

Interconexão de Ativos de rede	N1	Presencial / Remoto
Configuração de Ativos de Rede	N2	Presencial / Remoto
Manutenção preventiva de Ativos de Rede	N1	Presencial / Remoto
Manutenção corretiva de Ativos de Rede	N1/N2	Presencial / Remoto
Configuração de Ativos de Rede	N1/N2	Presencial / Remoto
Manutenção em ponto de rede	N1	Presencial
Instalação ou Atualização de firmware de Ativos de Rede	N1/N2	Presencial / Remoto
Ajustar conectorização simples	N1	Presencial
Corrigir problema no boot	N1	Presencial
Restaurar backup ou último estado	N2	Presencial / Remoto
Diagnosticar problemas físicos	N2	Presencial
Configuração/atualização de DHCP local	N1	Presencial / Remoto
Configuração/atualização de servidor DHCP central	N1	Presencial / Remoto
Ativar/desativar portas	N2	Presencial / Remoto

	Restabelecer conectividade com equipamentos	N1	Presencial / Remoto
	Bloqueio de equipamentos não homologados conectados à rede	N2	Remoto
	Remoção de equipamentos não homologados conectados à rede	N1	Presencial
	Identificação de equipamentos não homologados conectados à rede	N2	Remoto
	Instalação e Configuração de Ferramenta de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Instalação / Configuração de Agentes de Ferramenta de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Inclusão / Alteração de Item de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Configuração de Descobertas de Inventário de hardware e software	N2	Remoto
	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança na rede	N2	Remoto
	Associar, ativar, desativar e administrar portas com VLANs	N2	Remoto
Links de Internet	Requisitar informações junto com operadores/fornecedores	N1	Presencial / Remoto
	Reestabelecimento de link	N2	Presencial / Remoto
	Ativação/Desativação de link	N2	Presencial / Remoto
	Acompanhar ativação, desativação, migração e restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores	N2	Presencial / Remoto

	Acompanhar/Solicitar restabelecimento de links em conjunto com operadores/fornecedores	N2	Remoto
Rede de Dados	Espelhar porta	N2	Remoto
	Emitir relatórios pré-definidos	N2	Remoto
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	N1	Presencial / Remoto
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	N1	Presencial / Remoto
	Elaboração de relatório de hardware e software	N2	Remoto
	Atualização de Inventário de hardware e software de TI	N1/N2	Presencial / Remoto
	Inclusão ou Alteração de Item de Configuração de TI	N2	Presencial / Remoto
	Inclusão / Alteração de Configurações de Monitoramento (IMC, Zabbix etc.)	N1	Presencial / Remoto
	Abertura / acompanhamento de chamado de Monitoramento	N1	Presencial / Remoto
	Conectar equipamentos ao Wi-fi	N1	Presencial / Remoto
Restabelecer solução de wi-fi	N1	Presencial / Remoto	
Telefonia Fixa - Manutenção	Inclusão / Alteração de Configurações	N1	Presencial / Remoto

	Reestabelecimento de serviço	N1	Presencial / Remoto
	Abertura / acompanhamento de chamado	N1	Presencial / Remoto
Manutenção de Micro	Instalação	N1	Presencial
	Configuração	N1	Presencial
	Reinstalação	N1	Presencial
	Substituição de Estações de Trabalho	N1	Presencial
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	N1	Presencial / Remoto
	Remanejamento de estações de trabalho	N1	Presencial
	Substituição de HD por SSD	N1	Presencial
	Substituição de Memória RAM	N1	Presencial
	Upgrade de Memória RAM	N1	Presencial
	Substituição de fonte de computador	N1	Presencial
	Substituição de Monitor	N1	Presencial
	Substituição de Teclado	N1	Presencial
	Substituição de Mouse	N1	Presencial
	Troca de cabo de rede, de vídeo ou de força	N1	Presencial
Outras atividades de manutenção de microcomputador	N1	Presencial	

Conexão internet	Verificar e resolver problema de conexão de rede	N1/N2	Presencial / Remoto
	Troca de cabo de rede	N1	Presencial
	Inclusão de computador no domínio da SES-DF	N2	Remoto
	Reinstalação / atualização de drivers de rede	N1	Remoto
	Outras soluções de conexão	N1/N2	Presencial / Remoto
Instalação Software	Formatação de computador	N1	Presencial
	Instalação de pacote Office	N1	Presencial
	Instalar drivers	N1	Presencial / Remoto
	Instalação de Certificado	N1	Presencial / Remoto
	Instalação de Leitor/Editor de pdf	N1	Presencial / Remoto
	Instalação de Navegador	N1	Presencial / Remoto
	Remoção de Vírus	N1	Presencial / Remoto
	Execução de rotinas para melhora de desempenho (em máquinas que apresentam lentidão/falhas)	N1	Presencial / Remoto
	Atualização de Sistema ou de programa	N1	Presencial / Remoto

		Clonar Sistema Operacional e Programas de um SSD para outro	N1	Presencial
		Instalação / atualização de outros softwares	N1	Presencial
		Outras atividades que envolvem software em computador de uso pessoal	N1	Presencial / Remoto
Configuração de impressora		Instalar, fisicamente, nova impressora no setor	N1	Presencial
		Adicionar impressora a computador	N1	Presencial / Remoto
		Verificar impressora indisponível e resolver o problema	N1/N2	Presencial / Remoto
Comunicação		Criação / exclusão de conta de e-mail	N1	Remoto
		Criação / exclusão de grupos de e-mails	N1	Remoto
		Alteração de permissão de conta de e-mail	N1	Remoto
Gestão de dados		Permissão em pastas em servidores de arquivos	N1	Remoto
		Criação de estrutura de pastas em servidores de arquivos ou drives de rede	N1	Remoto
		Recuperar dados de arquivos em servidor	N2	Remoto
Gestão de infraestrutura		Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho	N2	Remoto
		Configuração de servidores	N2	Remoto
		Manutenção preventiva e corretiva dos servidores	N2	Remoto
		Instalação e configuração de sistema operacional em servidores	N2	Remoto

	Instalação ou atualização de software básico em servidores	N2	Remoto
	Instalação de novos pacotes em sistemas operacionais de servidores	N2	Remoto
	Atualização de sistemas operacionais de servidores	N2	Remoto
	Instalação e configuração de software de gerenciamento de atualizações de sistemas operacionais	N2	Remoto
	Administração de software de gerenciamento de atualizações de sistemas operacionais	N2	Remoto
	Criação / exclusão de servidor virtual / nuvem	N2	Remoto
	Configuração de interface de rede em servidor virtual / nuvem	N2	Remoto
	Exportação de servidor virtual para imagem	N2	Remoto
	Importação de imagem de servidor virtual para nuvem	N2	Remoto
	Criação e associação de novo disco virtual / volume em nuvem	N2	Remoto
Gestão de operações	Inclusão / alteração de configurações	N1	Remoto
	Abertura / acompanhamento de chamado	N1	Remoto
Identidade e acesso	Criação, alteração e reinicialização de senha de domínio	N1	Remoto
	Criação, alteração e exclusão de conta de domínio	N2	Remoto
	Criação, alteração e exclusão de grupos ou unidades organizacionais de domínio	N2	Remoto
	Criação, alteração e exclusão de perfil de acesso domínio	N2	Remoto
	Modificação da estrutura de grupos e unidades organizacionais de serviço de diretório	N2	Remoto

	Inclusão ou alteração de políticas de domínio	N2	Remoto
Segurança	Alteração e renovação de certificado digital	N2	Remoto
	Emissão de certificado digital	N2	Remoto
	Criação / exclusão de conta de acesso VPN	N2	Remoto
	Alterar perfil de acesso VPN	N2	Remoto
	Instalação ou configuração de soluções de VPN	N2	Remoto
TrakCare	Suporte aos usuários	N1	Remoto
	Cadastro de usuário	N1	Remoto
	Cadastro de Profissional	N1	Remoto
	Ajuste e criação de itens de pedido	N1	Remoto
	Criação de locais de escala	N2	Remoto
	Criação de formulários	N2	Remoto
	Elaboração/Abertura e Acompanhamento de TRC	N2	Remoto
	Realização de testes de demandas tratadas por meio de TRC	N2	Remoto
	Retorno e interação com usuário para validação da solução	N2	Remoto
	Cadastro/Reativação/Alteração de perfil de usuário	N2	Remoto
	Criação de perfis no sistema (Principal/secundário), vinculação com perfil (profissional/cadastro de perfil profissional).	N2	Remoto
	Criação de Hospital, Clínica, Unidade, Mapas, Leitos	N2	Remoto

	Ajuste de Layout	N2	Remoto
	Suporte faturamento TrakCare	N2	Remoto
	Verificação de Operação da Infraestrutura do TrakCare, Fluxo de Testes	N2	Remoto
	Extração de relatórios via banco de dados	N2	Remoto
	Extração de escala via banco de dados	N2	Remoto
AlphalinC	Suporte aos usuários AlphalinC	N2	Remoto
	Configuração e ajustes no sistema do AlphalinC	N2	Remoto
	Inventario AlphalinC	N2	Remoto
Labtrak	Cadastro e configuração de Interface no sistema Labtrak	N2	Remoto
	Suporte de Interface no sistema Labtrak	N2	Remoto
	Criação/Alteração de layout/máscaras de exames	N2	Remoto
	Criação de rota logística no TrakCare	N2	Remoto
	Suporte a usuários	N2	Remoto
	Cadastro/Reativação/Alteração de perfil de usuário	N2	Remoto
	Cadastro/Reativação/Alteração de perfil de usuário	N2	Remoto
	Elaboração/Abertura e Acompanhamento de TRC	N2	Remoto
Impressora térmica	Instalação/Configurar de impressora térmica	N1/N2	Presencial / Remoto
	Cadastrar/Configurar de impressora térmica no servidor CUP'S	N1/N2	Presencial / Remoto

	Reiniciar impressora térmica no servidor CUP'S / Alterar endereço da impressora térmica no servidor CUP'S	N1/N2	Presencial / Remoto
	Reset físico / calibração da impressão térmica	N1/N2	Presencial / Remoto
	Alterar caminho impressora térmica no servidor CUP'S	N1/N2	Presencial / Remoto
	Elaboração tutorial para realizar o suporte	N1/N2	Presencial / Remoto

### APÊNDICE IX - Critérios para Priorização de Atendimentos

A tabela a seguir demonstra a regra de priorização dos atendimentos e contempla quatro níveis de prioridade e deverão ser atribuídos de acordo com os critérios objetivos de alternativas aplicáveis de **urgência** e **criticidade**.

Tabela 1 - Apêndice IX - Critérios de priorização de atendimentos.

Alternativas aplicáveis			Criticidade	
			Não (2)	Sim (0)
<p>O atendimento deverá ser classificado como <b>crítico</b> (Sim) sempre que atender a pelo menos um dos critérios abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falha no serviço que impacta a todos os usuários.</li> <li>Falha no serviço impacta os usuários de mais de uma unidade orgânica ou estabelecimento de saúde.</li> </ul>				
<b>Urgência</b>	O atendimento deverá ser classificado como <b>urgente</b> (Sim) sempre que atender a pelo menos um dos critérios abaixo:	<b>Não (2)</b>	Prioridade 4 (Baixa)	Prioridade 2 (Alta)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionado a falha, indisponibilidade ou redução de performance de serviços, aplicações ou componentes críticos.</li> <li>• Relacionado a cumprimento de prazo legal.</li> <li>• Relacionado a atendimento de usuário VIP.</li> </ul>			
	<b>Sim (1)</b>	Prioridade 3 (Média)	Prioridade 1 (Crítica)

**\* Para fins de cálculo de prioridade deve ser considerando:**

O somatório do índice de urgência com o índice da criticidade, exemplo:

$\Sigma$ : Urgência 2 + Criticidade 2 = 4 [Prioridade 4 (Baixa)];

$\Sigma$ : Urgência 1 + Criticidade 2 = 3 [Prioridade 3 (Média)];

$\Sigma$ : Urgência 2 + Criticidade 0 = 2 [Prioridade 2 (Alta)]; e

$\Sigma$ : Urgência 1 + Criticidade 0 = 1 [Prioridade 1 (Crítica)].

Para efeitos de categorização, são considerados usuários VIP, os ocupantes dos cargos a seguir: Secretário de Saúde, Secretários Adjuntos, Subsecretários, Chefes de Assessoria, Diretor Executivo, Diretor do CRDF e Controlador em Saúde que são aproximadamente 20 (vinte) usuários.

Excepcionalmente, alguns atendimentos podem ser priorizados de acordo com a necessidade da SES/DF.

### APÊNDICE X - Níveis Mínimos de Serviço

Tabela 1 - Apêndice X - Níveis Mínimos de Serviço.

<b>Id.</b>	<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tipo de atendimento</b>	<b>Meta de tempo médio de atendimento (MTMA)</b>	<b>Horário de atendimento</b>	<b>Meta</b>
1	Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária	2 horas	16 horas x 5 dias: das 7h às 23h de segunda à sexta-feira;	90%

			intervenção presencial.		12 horas x 2 dias: das 7h às 19h fins de semana e feriados.	
2	Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo casos de degradação severa de desempenho.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial.	4 horas	16 horas x 5 dias: das 7h às 23h de segunda à sexta-feira; 12 horas x 2 dias: das 7h às 19h fins de semana e feriados.	90%
3	Média	Chamados referentes a situações de médio impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente.	Remoto.	6 horas	12 horas x 5 dias: das 7h às 19h de segunda à sexta-feira, exceto feriados.	90%
4	Baixa	Chamados associados a pedidos de orientações, apoio, interpretações, alteração física de equipamentos, esclarecimentos de dúvidas.	Remoto.	8 horas	12 horas x 5 dias: das 7h às 19h de segunda à sexta-feira, exceto feriados.	90%

Para fins de aferição do Tempo Médio de Atendimento (TMA), será considerada a média do tempo de execução dos registros, respectivos a cada indicador em que eles forem enquadrados.

O tempo de execução de cada registro será calculado com base na subtração da data de fechamento pela data de abertura. Assim, serão consideradas pausas no atendimento, por escalonamento. Eventualmente, quando as metas de NMS forem afetadas por fatores que fogem do controle da CONTRATADA, os atrasos nos atendimentos que afetarem as metas definidas poderão ser justificados e, caso as justificativas sejam aceitas, o tempo de execução justificado poderá ser ajustado, individualmente, para cada registro.

As metas de desempenho servirão para a aferição mensal dos indicadores de medição de resultados exigidos na prestação dos serviços. Para cada uma das metas, há indicadores de glosa por não atingimento das metas definidas.

Os chamados não atendidos dentro das metas de desempenho deverão ser atendidos dentro da meta de desempenho do nível de severidade superior ao de sua classificação inicial.

Após a solução do chamado, a CONTRATANTE terá o prazo de até 90 (noventa) dias corridos para solicitar esclarecimentos atinentes ao chamado e/ou para efetuar testes na solução empregada.

O chamado técnico só será encerrado com a anuência da CONTRATANTE.

### Escalção de severidade

Por necessidade do serviço ou criticidade do problema, a SES-DF poderá realizar a escalção de severidade do chamado para níveis superiores de severidade.

No caso de não cumprimento dos prazos na nova severidade, as penalidades decorrentes serão aplicadas conforme severidade da escalção, considerando o prazo total desde a abertura do chamado original.



Documento assinado eletronicamente por **OSMAR DA SILVA FERREIRA - Matr.1680990-4, Diretor(a) de Governança em Tecnologia da Informação**, em 04/03/2024, às 14:53, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CELIO DE SOUZA LUCIANO - Matr.1714452-3, Gerente de Requisitos Negociais**, em 04/03/2024, às 15:39, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **FABIO AYUB BRASIL - Matr.1686557-X, Gerente de Atendimento**, em 04/03/2024, às 15:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

---



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON JESUS DE MENEZES - Matr.1716623-3, Coordenador(a) Especial de Tecnologia de Informação em Saúde**, em 04/03/2024, às 17:05, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **131367472** código CRC= **ADA51F6D**.

---

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF  
Telefone(s): (61) 3449-4024  
Site - [www.saude.df.gov.br](http://www.saude.df.gov.br)

---