

Estudo Técnico Preliminar 4/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 53115.019330/2023-42

2. Descrição da necessidade

Serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação.

2.1. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1. Após sua recriação em junho de 2020, o Ministério das Comunicações iniciou o planejamento da contratação de solução de tecnologia da informação e comunicações (TIC) visando à celebração de contrato de prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da Infraestrutura de TIC, bem como de serviços especializados e implementação de melhorias contínuas, o que se concretizou em maio de 2021, por meio da celebração do Contrato nº 13/2021.

2.1.2. Ocorre que, decorridos pouco mais de 2 anos de vigência do contrato, a equipe de fiscalização identificou oportunidades de melhoria, ampliação e atualização do escopo inicialmente previsto. Nesse sentido, a equipe técnica da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTI, que também atua na fiscalização contratual, tem despendido muito esforço na atuação de atividades rotineiras que poderiam ser executadas em um catálogo de serviços ampliado e mais bem estruturado, de acordo com a nova realidade do Ministério.

2.1.3. Somado a isso, a Secretaria de Governo Digital - SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) estabeleceu novo modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, por meio da publicação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.1.4. Adicionalmente, a equipe identificou algumas necessidades que precisam ser atendidas e contempladas na nova contratação:

- Implementação, atualização e melhoria continuada de processos de gerenciamento de serviços de TI, relacionados à transição e operação de serviços de TIC e de Segurança da Informação, como gerenciamento de mudanças, gestão de continuidade de negócios de TI, gestão de conformidade de TI, gerenciamento de capacidade, gestão do conhecimento, entre outros, alinhados às recomendações dispostas na biblioteca do ITIL 4;
- Reavaliação e readequação de indicadores de níveis mínimos de serviços e de prazos de atendimento;
- Criação e disponibilização de ferramenta de autoatendimento para os usuários;
- Ajustes nos quantitativos, requisitos técnicos de certificação e experiência profissional; e
- Revisão e ampliação do atual catálogo de serviços e do escopo de atividades.

2.1.5. Assim, a contratação ora pretendida busca promover a entrega de serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do Ministério, sustentar, apoiar e suportar programas e políticas por meio de serviços especializados, implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão, aprimorando a qualidade, a percepção de entrega de valor e as práticas de gerenciamento de serviços de TIC.

2.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

2.2.1. Planejamento Estratégico Institucional (PEI) e Estratégia de Governo Digital (EGD)*

Objetivo Estratégico	Plano Estratégico	Referência
Garantir recursos materiais e infraestrutura de TIC necessários ao desempenho das atribuições institucionais	Mapa Estratégico do Ministério das Comunicações 2021 - 2023	034_mapa_estrategico_mcom_30-03 (www.gov.br)
Objetivo 16 - Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação	Estratégia de Governo Digital 2020 - 2023	D10332 (planalto.gov.br)

Fonte da Informação: Plano Estratégico Institucional, <https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/CadernodoPEI20212023v2.pdf>, acesso em 17/01/2024 e; Estratégia de Governo Digital, https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm, acesso em 17/01/2024.

*Cumpra esclarecer que, até o momento da elaboração deste estudo, o Planejamento Estratégico do Mcom e a Estratégia de Governo Digital ainda não haviam sido atualizados para o ano de 2024.

2.2.2. Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério das Comunicações

2.2.2.1. A presente demanda está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação vigente (PDTIC MCom 2023/2024), conforme disposto abaixo:

Necessidade	Meta	Ação	Ano PDTIC
N2. Provimento e manutenção de soluções de TI	M2 - Prover soluções e serviços que melhoram a produtividade, o desempenho e a satisfação dos usuários	Otimizar serviços de atendimento ao usuário	2023-2024
N3. Provimento e manutenção de soluções tecnológicas modernas para tomada de decisão e ganhos de produtividade		Otimizar serviços de suporte e manutenção de equipamentos	
N4. Provimento, manutenção e atualização do parque de equipamentos e infraestrutura de redes	M6 - Prover equipamentos e serviços de infraestrutura e manter alta disponibilidade do ambiente tecnológico do Ministério		

Fonte da Informação: Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, https://www.gov.br/mcom/pt-br/arquivos/comites/cgd/pdtic_mcom_23-24_v1.0/view, acesso em 17/01/2024.

2.2.3. Alinhamento ao PAC MCOM (2024)

ID PCA no PNCP: 37753638000103-0-000002/2024 (Data da publicação: 24/11/2023 – última atualização: 06/05/2024)

Nº da contratação	Nº DFD	Descrição do Item	Classificação da Contratação	Valor Total previsto

410003-90054 /2023	111/2023	Contratação de serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação	Serviço	R\$ 2.208.220,00
-----------------------	----------	--	---------	------------------

Fonte: Portal Nacional de Contratações Públicas (pncp.gov.br)

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação	LEONARDO RAMIRO DE AMORIM OLIVEIRA

4. Necessidades de Negócio

4.1. 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 do órgão.

4.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão.

4.3. Por outro lado, o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

4.4. O primeiro nível é o atendimento N1 (Nível 1) por meio da Central de Serviço. O técnico de suporte ao usuário N1 deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências do MCom, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

4.5. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível (N2) de atendimento ao usuário. O Nível 2 deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico aos usuários especiais do MCom.

4.6. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento (N3), que é de responsabilidade de outro conjunto de áreas especializadas de infraestrutura.

4.7. Os serviços deverão abranger a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, entendendo-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados a:

- Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Sustentação de Aplicações;
- Armazenamento e Backup;
- Sustentação de Banco de Dados;

- Administração de Dados;
- Conectividade e Comunicação;
- Segurança de TIC;
- Monitoramento de Serviços de TI;
- Suporte Técnico de Microinformática e;
- Gerenciamento de ativos de TIC.

4.8. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes na IN SGD/ME nº 94, de 2022.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Adoção de práticas de gestão e operacionalização de TIC, com base em melhores práticas, como ITIL® 4, COBIT®, bem como padrões ISO/IEC 20.000.

5.2. Formalização e implementação das seguintes práticas: Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração de Serviço, Gerenciamento de Ativos de TI, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, Gestão de conformidade de TI, entre outras disciplinas do ITIL 4, todas alinhadas à Política de Segurança da Informação vigente no MCom.

5.3. Profissionais contratados devem possuir competências técnicas voltadas às tecnologias de nuvem pública, DevOps e DevSecOps (perfis específicos).

5.4. Manutenção do Catálogo de Serviços de TIC, definidos juntamente com o MCom, de modo claro, organizado, preciso e disponível aos usuários de modo que atenda às necessidades de negócio da organização.

5.5. Atendimento ao usuário de TIC segmentado em nível 1, nível 2 e nível 3.

5.6. Utilização de ferramentas de automação e de monitoramento dos recursos e serviços de TIC.

5.7. Apoio técnico especializado no planejamento, elaboração, estudos de viabilidade, implementação, acompanhamento e gestão de projetos de infraestrutura de TI e de evolução do ambiente tecnológico do MCom.

5.8. Criação, verificação, manutenção e atualização continuada de scripts e bases de conhecimento de solução de problemas.

5.9. Manter atualizada a Base de Conhecimentos técnicos com vistas a assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços.

5.10. Disponibilização de atendimento via portal integrado à ferramenta ITSM e telefone.

5.11. Operacionalização de ações relativas à gestão de experiência do usuário (UX - User Experience) e à privacidade e segurança da informação.

5.12. Implementação de frameworks e controles de segurança da informação, conforme normas vigentes e orientações do MCom.

5.13. Tratamento adequado de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

5.14. Implantação, sempre que possível, de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho.

5.15. Realizar o monitoramento contínuo de aplicações e *appliances*, envolvendo o monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicação, de desempenho de bancos de dados, de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas administrados pelo serviço em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), inclusive aos sábados, domingos e feriados.

5.16. O detalhamento das especificações técnicas e dos requisitos tecnológicos constarão do Termo de Referência.

5.17. Automatização do atendimento via *chatbot* e/ou mensageria instantânea (whatsapp business ou Teams), proporcionando autosserviço.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. Requisitos de suporte Técnico

6.1.1. Deverá ser prestado serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na instituição, na sede do Ministério em Brasília e nas unidades descentralizadas, por intermédio da infraestrutura de telecomunicações do Ministério, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.

6.1.2. Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

6.1.3. Atualmente, a sede do MCom está distribuída nos seguintes endereços:

- Esplanada dos Ministérios, Bloco R - CEP 70044-900 Brasília-DD
- Esplanada dos Ministérios, Anexo do Bloco R - CEP 70044-900 Brasília-DF
- As unidades descentralizadas, onde poderá ocorrer atendimentos presenciais sob demanda, estão localizadas nos seguintes endereços:

I. GRSP - Gerência Regional de Radiodifusão no Estado de São Paulo

Endereço: Rua Vergueiro, 3073, 11º Andar - Vila Mariana, São Paulo - SP,
CEP 04101-300

Telefones: (11) 2027-5151 (11) 98859-7144

II. GRRJ - Gerência Regional de Radiodifusão no Estado do Rio de Janeiro

Telefone: (21) 2027-5100 (21) 981330543

Endereço: Rua 1º de Março, 64, 1º andar — Centro

CEP: 20010-900

III. URSC – Unidade Regional de Radiodifusão no Estado de Santa Catarina

Telefones: (61) 2027-5055, 5050 - (48) 99922-2264.

Endereço: Rua Nunes Machado, nº 192, bloco B, salas 202 a 205, Centro, Florianópolis/SC

CEP 88010-460

IV. URRS – Unidade Regional de Radiodifusão no Estado do Rio Grande do Sul

Telefones: (61) 2027-5063 e (51) 3227-2406 (51) 99517-5512

Endereço: Rua Siqueira Campos, 1100 - 2º Andar

Porto Alegre/RS

CEP: 90010-001

V. URGO – Unidade Regional de Radiodifusão no Estado de Goiás:

Telefone: (61) 2027-5205 (62) 3989-2429 (62) 98138-1500

Endereço: Praça Pedro Ludovico Teixeira nº 11 - ECT Agência Central - Setor Central

Goiânia/GO

CEP: 74001-970

VI. GRMG - Gerência Regional de Radiodifusão no Estado Minas Gerais:

Telefones: (31) 2027-5009,5011 (31) 98335-0051

Endereço: Av. Afonso Pena, 1.270, Correio Central - Térreo — Centro
Belo Horizonte – MG

CEP: 30130-900

5001 – Júnior/ Maria 5007

6.1.4. O horário de funcionamento do MCom é das 08h às 20h, de segunda a sexta-feira.

6.1.5. O horário de prestação do serviço de sustentação da infraestrutura e suporte técnico será o mesmo horário de funcionamento do MCom, exceto em casos como:

6.1.5.1. Chamados que gerem indisponibilidade dos serviços de TI;

6.1.5.2. Chamados de Atendimento Nível 1 a usuários que necessitam estender o seu trabalho além do horário de funcionamento do MCom, assim como aqueles que se encontram em diferentes fusos horários;

6.1.5.3. O monitoramento da Infraestrutura e Serviços (NOC) será realizado em escala de 24x7.

6.2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

6.2.1. Para abertura, controle e gerenciamento de demandas, chamados técnicos ou tickets de atendimento será utilizada ferramenta ITSM, contendo suporte às disciplinas ITIL v4, a ser fornecida pela contratada durante o período de vigência do contrato.

6.2.2. A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta ITSM, com registro do horário de abertura, fechamento e reabertura com fins de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

6.2.3. Os processos de gerenciamento de serviços de TIC devem ser suportados por ferramenta ITSM automatizada capaz de, no mínimo:

- implementar as diretrizes constantes dos processos formalizados de mudanças, incidentes, eventos, problemas, requisição e configuração;
- implementar o fluxo de classificação de chamados, conforme processos formalizados;
- implementar controles temporais por categoria de chamado;
- possibilitar a extração de dados analíticos e consolidados com vistas a permitir a verificação de níveis mínimos de serviço;
- assegurar a integridade, autenticidade e disponibilidade dos dados processados e armazenados; e
- possibilitar a aferição de satisfação do atendimento pelo demandante do serviço

6.3. Requisitos de Metodologia de Trabalho

6.3.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o MCom é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

6.3.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo MCom, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados.

6.3.3. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

6.3.4. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

6.3.5. As atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pelo MCom.

6.3.6. O Mcom poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar a estas alterações.

6.3.7. A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade do Mcom, sem autorização.

6.4. Requisitos de Treinamento

6.4.1. Os perfis técnicos definidos atuarão considerando os elementos da infraestrutura de TI do Mcom. Além disso, as evoluções tecnológicas relacionadas à infraestrutura de TI deverão ser absorvidas pela CONTRATADA, habilitando seus gestores e técnicos para atuação nas tecnologias futuras que porventura forem operacionalizadas no MCom ou necessárias para atendimento das necessidades institucionais.

6.4.2. A CONTRATADA deverá possuir, na equipe que atuará na execução técnica do Contrato, profissionais que contenham as certificações exigidas conforme a complexidade do serviço.

6.4.3. A CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o

comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais do contratado.

6.4.4. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneos de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

6.5. Requisitos Legais

6.5.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD /ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

6.5.2. A contratada deverá se submeter à Política de Segurança da Informação (POSIN) do Ministério das Comunicações, nos termos da Portaria MCOM nº 2.454 de 22 de abril de 2021.

6.5.3. A Contratada deverá observar ainda os seguintes normativos:

- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023 (vigente a partir de 3 de julho de 2023) - Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal (Portaria instruída à luz da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, regida pela Lei nº 14.133, 1º de abril de 2021).
- Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços (Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023) - planilha auxiliar do Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC.
- Nota Metodológica do Modelo (Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023) - demonstração dos procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite a serem adotados na estimativa do valor mensal de contratos que utilizam o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Relação entre a demanda e a quantidade de bens/serviços a serem contratados

7.1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar da Contratação considerou as características técnicas da rede e da infraestrutura de TI atualmente em uso pelo MCom para o dimensionamento das necessidades.

7.1.2. Conforme o novo modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP, estabelecido pela SGD/MGI, o dimensionamento das necessidades é fundamental e deve ser realizado com

base no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão.

7.1.3. Além disso, considerando as disposições do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, considerou-se o pagamento fixo mensal dos serviços para o período de 24 (vinte e quatro) meses.

7.2. Análise do Contrato Atual

7.2.1. O Contrato nº 13/2021 (disponível em https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-1/arquivos/contrato_13_2021.pdf), firmado entre a empresa DSS Serviços de Tecnologia de Informação Ltda e o MCOM tem como objeto a prestação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações (TIC), serviços especializados e implementação de melhorias contínuas para o Ministério das Comunicações (MCom).

7.2.2. Sua vigência inicial foi de 13/05/2021 a 13/05/2022, já tendo sido prorrogado por 36 (trinta e seis) meses consecutivos, ou seja, seu término está previsto para 13/05/2025.

7.2.3. O valor inicial do contrato foi de R\$ 1.876.760,00 (um milhão, oitocentos e setenta e seis mil, setecentos e sessenta reais), tendo sido atualizado por meio de apostilamentos anuais para R\$ 2.095.823,52 (dois milhões, noventa e cinco mil, oitocentos e vinte e três reais e cinquenta e dois centavos), conforme itens abaixo:

Lote	Item	Descrição do Serviço	Quantidade	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Central de Serviços composta de Serviços Técnicos Especializados para execução continuada de atividades de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações.	12	Meses	R\$ 158.201,96	R\$ 1.898.423,52
	2	Serviços Especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação para prestação sob demanda de serviços técnicos de mapeamento/revisão de processos e consultoria ITIL, e consultoria especializada em gerenciamento de projetos, infraestrutura de TI, redes e segurança da informação.	2000	HaSTE	R\$ 98,70	R\$ 197.400,00
Valor Mensal do Contrato			R\$ 174.651,96			
Valor Total			R\$ 2.095.823,52			

7.2.4. Assim, com base na identificação de oportunidades de melhoria, as seguintes evoluções estão sendo realizadas neste planejamento:

- Necessidade de atualização da contratação às novas diretrizes da Lei nº 14.133/2021 e do Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC no âmbito do SISP;
- Atualização das certificações profissionais exigidas, em razão da identificação de novos conhecimentos técnicos exigidos para atuação no ambiente do Mcom;
- Revisão e aprimoramento de forma a otimizar os atuais serviços prestados e promover a melhoria contínua além da adequação do MCom à sua maturidade atual no Gerenciamento de Serviços de TIC;

- Revisão do dimensionamento de recursos humanos, considerando tanto o quantitativo, quanto o perfil técnico.

7.3. Levantamento do Ambiente de TI

7.3.1. A seguir, apresenta-se um levantamento do atual parque tecnológico de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), incluindo descrições e quantificações de equipamentos, tecnologias, modelos e fabricantes.

Ativos do MCOM		
Central Telefônica	1	Unify OpenScape Voice
	4	AudioCodes MediaPack
	2	Unify OpenScape Branch
	762	Siemens OpenStage
	29	Telefones Polycom
Firewall	2	FortiGate
Storage	1	Huawei
	1	NetApp
Virtualizador	1	VMware
Servidores HCI	3	HP ProLiant - Produção
	2	HP ProLiant - Pré-Produção
Servidor Blade	2	HP BladeSystem
Switch Core	2	Huawei SFP28
	2	Huawei UTP
Switch Borda	45	Huawei
	45	Alcatel








Switch Regionais	6	Extreme
Switch ToR - HCI	2	Switch HPE
Wi-Fi	2	Controladoras Enterasys
	30	Access Point AP3610
	30	Access Point AP4102C
	60	AP Aruba
Backup	1	Netbackup
	1	Appliance Netbackup
	1	Tape Library IBM
Impressoras	16	HP Laser Color A4
	5	HP Laser Color A3
	25	HP Laser Mono A4 FLOW
Desktops	587	Dell Optiplex
	300	Positivo Master MiniPro
	300	Monitor Multilaser 23,8" - MN801
Notebooks	220	Dell Latitude
	25	Positivo Vaio
Notebooks MacOS	7	MacBook Air
Tablet	9	iPad
Notebooks - Alto desempenho	5	Daten

Desktops - Alto desempenho	10	Desktop Lenovo
Videoconferência	9	Poly Studio X50
	9	Poly Studio X30
	25	HUDLE CAM EPTZ FULL HD
Orquestração de Containeres	1	Red Hat Open Shift Platform Plus
Suite Microsoft	1040	Microsoft 365 E3
	60	Power BI Pro
	20	Project Plan
Suíte Corel Draw	20+	
Suíte Autocad	5	
Suíte Adobe pro	20+	
Suíte Creative Cloud	20+	
Suíte Qlik 4 cores	10+	
Suíte Beyond Trust	10+	Solução de Gerenciamento de Lógico Privilegiado (Password Safe) Solução de Suporte Remoto (Privileged Remote Access)
Suíte de segurança gerenciada		Illumio Zero Trust Segmentation Tenable Nessus Scanner Vicarius ZScaler Cymulate
Suíte Harmony checkpoint	800+	








7.3.2. Apresenta-se também o quantitativo de Técnicos N1, N2, N3 do Contrato 13/2021 que realizam várias funções compartilhadas, perpassando áreas especializadas distintas, que porventura tenham correlação.

Atendimento N1	4
Atendimento N2	4
Analista N3 - Infraestrutura Windows	2
Analista N3 - Linux	1
Analista N3 - Redes	2
Analista N3 - Segurança da Informação	1
Analista N3 - Virtualização	1
Analista N3 - Backup/Armazenamento	1
Analista N3 - Monitoramento	1
Analista N3 - Banco de Dados	1
Analista ITSM	2
Analista ITIL	1
Analista Base de Conhecimento	2
Gerente de Suporte Técnico	1
Preposto	1
Técnico NOC	10
Supervisor do NOC	1
Total	36

7.3.3. Apresenta-se o Catálogo de Serviços do Mcom

 <p>Infraestrutura de TI</p>	 <p>Banco de Dados</p>	<p>Erro ou falha / Conceder/Alterar permissão no Banco de Dados / Criar Banco de Dados / Executar script de banco / Restaurar Banco de Dados</p>
	 <p>DevOps</p>	<p>Erro ou falha / Permissão de acesso à Infraestrutura DevOps</p>
	 <p>Linux</p>	<p>Erro ou falha / Configurar servidor Linux</p>
	 <p>Monitoramento</p>	<p>Erro ou falha / Adicionar serviços no monitoramento / Alterar serviços no monitoramento</p>
	 <p>Segurança de TI</p>	<p>Erro ou falha / Alterar regra de firewall / Criar regra de firewall</p>
	 <p>Virtualização e Sto...</p>	<p>Erro ou falha / Alterar recursos da máquina virtual (VM) / Criar máquina virtual (VM)</p>
	 <p>Windows</p>	<p>Erro ou falha / Atualizar servidores (Windows Update) / Configurar serviços em servidores Windows</p>

 <p>Manutenção Predial</p>		<p>Entupimento/Vazamento / Instalação de Ponto de energia / Ponto de rede / Jardinagem / Manutenção de ar-condicionado / Manutenção elétrica / Serviços Gerais / Solicitação geral</p>
 <p>Patrimônio</p>	 <p>Solicitação de bens</p>	<p>Orientação, esclarecimento de dúvidas / Devolução de bens (não relacionado à TI) / Devolução de equipamentos de TI / Movimentação de bens / Solicitação de bens (não relacionado à TI) / Solicitação de equipamentos de TI</p>
	 <p>Telefonia</p>	<p>Erro ou falha / Orientação, esclarecimento de dúvida / Alterar grupo de captura / Alterar grupo de discagem / Alterar nome de identificação do ramal / Alterar permissão de discagem (Ligação Externa) / Alterar ramal / Bloqueio de ligação / Configurar ramal novo / Criar atalho de ligação / Criar grupo de captura / Desvio de ligação / Excluir ramal / Função "Chefe-Secretária" / Instalar aparelho / Solicitar relatório</p>
 <p>Sistemas</p>	 <p>PG</p>	<p>Formulário de Atendimento / Reportar erro ou falha</p>
	 <p>Sistemas Anatel</p>	<p>Formulário de Atendimento / Reportar erro ou falha</p>
	 <p>Sistemas MCOM</p>	<p>Formulário de Atendimento / Reportar erro ou falha</p>
	 <p>Sistemas SECOM</p>	<p>Formulário de Atendimento / Reportar erro ou falha</p>

	 <p>Super SEI</p>	<p>Super SEI - Formulário de Atendimento / Reportar erro ou falha / Publicação no DOU - Formulário de Atendimento</p>
	 <p>Conta de Rede</p>	<p>Criar conta de rede / Desbloquear conta de rede / Redefinir senha de rede / Remover e/ou desativar conta de rede / Alterar conta de rede / Orientação e esclarecimento de dúvidas / Falha ao fazer login de rede / Acesso à internet indisponível / Lentidão no ambiente de rede.</p>
	 <p>Correio Eletrônico</p>	<p>Configurar Outlook / Criar caixa de e-mail corporativa (caixa compartilhada) / Permitir acesso à caixa compartilhada / Remover acesso à caixa compartilhada / Alterar conta de e-mail / Compartilhar agenda (Outlook) / Criar e/ou restaurar backup (.pst) / Falha ao acessar Outlook / Orientação e esclarecimento de dúvidas / Falha ao enviar ou receber mensagens / Caixa de e-mail com armazenamento cheio.</p>
	 <p>Equipamento de TI</p>	<p>Instalar ou desmontar equipamento / Devolver equipamento (laudo técnico) / Orientação e esclarecimento de dúvidas / Equipamento não liga ou não funciona corretamente / Não apresenta imagem na tela / Equipamento infectado por vírus.</p>
	 <p>Impressora</p>	<p>Troca de tonner / Remanejar impressora / Orientação e esclarecimento de dúvidas / Falha na impressão (não imprime, papel manchado, amassado ou atolado) / Ocorrência referente à fila de impressão.</p>
	 <p>Internet</p>	<p>Desbloqueio de site / Internet - Erro ou Falha / Internet - Orientação, esclarecimento de dúvidas.</p>
	 <p>Office 365</p>	<p>Orientação/Esclarecimento de dúvidas / Acesso para convidado no MS Teams / Alteração de informações no Teams / Criar equipe no Teams / Erro/falha nos aplicativos Office 365 / Permissão acesso à equipe no Teams / Remover acesso à equipe no Teams.</p>

 Suporte de TI	 Pasta Corporativa	<p>Criar pasta de rede / Conceder permissão à pasta de rede / Revogar permissão à pasta de rede / Orientação e esclarecimento de dúvidas / Dificuldades de acesso a pasta de rede / Mapear pasta de rede.</p>
	 Redes	<p>Habilitar ponto de rede</p>
	 Softwares	<p>Instalar / Desinstalar / Configurar / Orientação e esclarecimento de dúvidas / Software indisponível / Software apresenta lentidão fora do comum.</p>
	 Sustentação ITSM	<p>Inserir novo serviço no catálogo / Permissão para acesso ao Marval Atendente / Outras opções</p>
	 Videoconferência	<p>Remanejar sistema de videoconferência / Orientação e esclarecimento de dúvidas / Erro ou falha em equipamento de videoconferência / Desconectar ou reconectar cabos da Poly (câmera da solução).</p>
	 VPN	<p>Configurar VPN / VPN - Falha/Erro / Liberação de acesso à Sites/Recursos pela VPN / VPN - Orientação ou Esclarecimento de dúvidas / Solicitar acesso à VPN.</p>

7.4. Levantamento do Histórico de Chamados

7.4.1. No ano de 2023, o MCOM passou por uma reestruturação do Catálogo de Serviços. O Catálogo de Serviços nada mais é do que um banco de dados ou um documento estruturado contendo informações sobre todos os serviços de TI em ambiente de produção. Ele é utilizado para suportar a entrega dos serviços ao cliente.

7.4.2. O novo Catálogo entrou em vigor no dia 02/05/2023. Desde então, no período de 02/05/2023 a 01/05/2024, foram registradas 18.504 requisições de serviços e incidentes encaminhados à atual equipe de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC usando a atual ferramenta de ITSM.

7.4.3. Os chamados foram agrupados por "Grupo de suporte" e foi calculado o tempo médio de resolução conforme tabela abaixo:



Análise e Aferição do resultado do Relatório de tempo de atendimento dos Chamados

Grupo de suporte	Total de Chamados	Tempo Médio de Resolução
☒ Analistas de conhecimento	97	22:35:35
☒ Aprovação - Infraestrutura	304	13:14:08
☒ Aprovação - Segurança	25	02:33:25
☒ Aprovação - Suporte	16	19:29:57
☒ Central de Serviços	2495	10:12:06
☒ CIS	337	19:35:02
☒ COINS	2	00:01:17
☒ COMOI	142	03:46:10
☒ Estagiários COINS	738	02:36:01
☒ Fábrica de Software	733	12:08:23
☒ Governança de TIC	1	23:25:35
☒ Manutenção Predial	1569	48:09:06
☒ MCOM	21	01:02:20
☒ Multilaser	18	30:40:04
☒ N3 - Backup e Armazenamento	368	02:12:13
☒ N3 - Banco de Dados	38	08:21:20
☒ N3 - DevOps	29	00:16:23
☒ N3 - Monitoramento	29	06:21:41
☒ N3 - Redes	108	02:14:43
☒ N3 - Segurança de TI	424	02:04:53
☒ N3 - Virtualização e Storage	146	05:41:24
☒ N3 - Windows	3116	02:55:06
☒ NOC	1766	04:32:44
☒ Patrimônio	1222	18:21:48
☒ PG	22	03:19:41
☒ Publicação DOU	184	02:11:36
☒ SEI	1225	16:45:04
☒ Service Desk N2	2876	01:26:34
☒ SIMPRESS	2	02:37:21
☒ Suporte Anatel	365	12:11:13
☒ Suporte SECOM	9	03:43:49
☒ Sustentação COSIN	77	31:48:21
Total	18504	10:27:38

8. Levantamento de soluções

8.1. A análise comparativa de soluções, nos termos do inc. II do art. 11º da IN SGD/ME nº 94/2022, visa elencar as alternativas de atendimento à demanda, considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

8.2. Salienta-se que a identificação das soluções, considerou além de execução direta, a execução indireta apenas por remuneração por preço fixo mensal, observando o atendimento ao nível mínimo de serviço.

8.3. O Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC foi elaborado pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia em atendimento 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 tecnologia da informação e comunicação na métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

8.4. Nesse sentido, foram levantadas as seguintes soluções:

- Solução A: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC (por preço fixo mensal);
- Solução B: Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores (execução direta).

8.5. Soluções similares adotadas por outros órgãos

UASG	Instituição	Pregão /Contrato	Detalhamento	Valor Mensal	Valor Global
240121	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações	Contrato nº 04 //2024	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de: Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC, apoio à gestão dos serviços de TIC, monitoramento de ambiente tecnológico e demais torres de serviços inerente ao service desk, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.	R\$ 133.865,00	R\$ 3.212.760,00
			Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Serviços de Modernização da Gestão de Serviços de		

413001	Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)	Pregão Eletrônico nº 16/2023	TIC, de Operação de Infraestrutura de TIC (N1, N2 e N3), de Atendimento a Usuários de TIC, de Monitoramento de infraestrutura de TI e de Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI, pelo período de 12 (doze) meses	R\$ 586.440,53	R\$ 7.073.286,36
400045	Ministério do Trabalho e Previdência	Pregão Eletrônico nº 01/2023	Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação pelo período de 20 (vinte) meses	R\$ 908.458,13	R\$ 18.169.062,65
170008	Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)	Pregão Eletrônico nº 02/2022	Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Gestão de Infraestrutura de TI, Central de Suporte e Serviços Remoto, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC - Network Operations Center) e Operação de infraestrutura pelo período de 24 (vinte e quatro) meses	R\$ 268.066,24	R\$ 6.433.589,76
203003	Agência Nacional do Cinema (Ancine)	Pregão Eletrônico nº 03/2023	Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de forma continuada, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, abrangendo o suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service	R\$ 164.015,82	R\$ 3.936.379,68

			Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras pelo período de 24 (vinte e quatro) meses		
--	--	--	--	--	--

9. Análise comparativa de soluções

9.1. A análise das soluções levantadas considerou os aspectos econômicos, qualitativos e legais para avaliar os benefícios que poderiam contribuir para alcançar os objetivos propostos.

9.2. As soluções consideradas viáveis estão detalhadas no subitem 9.4 deste Estudo Técnico Preliminar.

9.3. Já a solução inviável, juntamente com as justificativas para sua inviabilidade, foi registrada e detalhada no subitem 10.

9.4. Solução A: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC (por preço fixo mensal)

A solução A é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço. Esta solução visa contratar empresa especializada na prestação de serviços de TIC por meio de pregão eletrônico.

A referida solução é adotada por diversos órgãos e entidades da Administração Pública, como: Ministério do Trabalho e Previdência, Agência Nacional de Telecomunicações e Controladoria Geral da União.

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.

Diversas empresas especializadas do setor privado mantêm contratos de objetos dessa natureza, em atendimento a um ou mais órgãos da Administração Pública Federal, mesmo que se utilizem de outras métricas e formas de mensuração dos serviços executados.

- Tabela comparativa do atendimento aos requisitos entre as Soluções identificadas:

Requisito	Solução	SIM	NÃO	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução A	X		
	Solução B		X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução A			X
	Solução B			X
	Solução A			X

A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução B			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução A			X
	Solução B			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução A			X
	Solução B			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução A			X
	Solução B			X

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Em conformidade com § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022, as soluções identificadas e consideradas inviáveis estão registradas nesse Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade (Total Cost Ownership – TCO).

10.2. Segue abaixo a solução considerada inviável com as devidas justificativas que concluíram pela inviabilidade:

- **Solução B: Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores (execução direta)**

10.3. A solução consiste em utilizar-se da própria força de trabalho das áreas de TIC do próprio órgão e outras áreas que possuem profissionais de TI para atendimento das necessidades institucionais.

10.4. Neste caso, haja vista a disponibilidade de recursos humanos lotados nessas áreas, seria necessário redistribuir a força de trabalho atual para funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento, tendo em vista a especificidade de conhecimento técnico necessário.

10.5. Para efetivar a implementação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) através da equipe de servidores (execução direta), a fim de atender de maneira satisfatória aos requisitos de negócios, é necessário empreender uma série de ações de curto, médio e longo prazos.

10.6. Algumas dessas ações estão além do controle da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI), pois o MCom atualmente não dispõe de um quadro de pessoal com conhecimento suficiente para implantar, configurar e sustentar as diversas soluções de TI necessárias para implementar as mais variadas tecnologias disponíveis no mercado.

10.7. Ademais, conforme previsto no Parágrafo 7º do Art. 10 do Decreto-Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 (grifo nosso):

"§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à

execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução."

10.8. Em atendimento ao que dispõe a Portaria GM/MP nº 443/2018 (grifo nosso):

"Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços:

(...)

XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;

(...) "

10.9. Diante do exposto, visando que os servidores do MCom se concentrem nas atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação e o alinhamento com os normativos vigentes, considera-se a "**Solução B: Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores (execução direta)**" como **inviável**.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. O TCO, do inglês *Total Cost of Ownership*, custo total de propriedade é um método utilizado para calcular o custo global de um produto ou serviço ao longo de seu ciclo de vida, considerando custos diretos e indiretos.

11.2. Os valores abaixo foram estimados com base na média dos valores das contratações similares elencadas no item 8.5.

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos (sem considerar o índice de reajuste aplicado)	
	1º ano	2º ano
Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC (por preço fixo mensal)	R\$ 4.946.029,73	R\$ 4.946.029,73
Total		R\$ 9.892.059,46

11.2. O comparativo dos custos totais de propriedade não se aplica a este objeto, tendo em vista a existência de somente um cenário viável.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. Solução Escolhida: **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC (por preço fixo mensal)**.

12.2. Consiste na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com a adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS), para atendimento das necessidades do Ministério das Comunicações (MCom) e todas as suas regionais compreendendo a disponibilização de:

- Serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC nos níveis 1, 2 e 3 do modelo ITIL, considerando o monitoramento dos ativos e serviços críticos de TIC do ambiente computacional em regime 24x7x365;
- Todos os elementos de software e hardware necessários ao bom desempenho dos serviços por parte dos profissionais alocados no que tange aos controles e rotinas internas da empresa e demais custos agregados, ressalvados os ativos disponibilizados pelo CONTRATANTE para operação, monitoramento e controle por parte das equipes;
- Central de Serviços de TIC aderente ao modelo ITIL, compreendendo o provimento, a configuração e a devida customização do sistema de controle de chamados ITSM (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI), considerando as ações de evolução contínua e os requisitos e especificações definidos e;
- Quantitativo e qualificação de profissionais compatível com a demanda e principalmente relacionadas à qualificação técnica comprovada por certificação e experiência profissional.

12.3. No que tange à vigência contratual dos Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC, conforme item 20.18, o "Prazo de vigência da Contratação" da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, deve-se adotar, preferencialmente, em função da natureza do objeto, um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, admitindo-se prorrogações.

12.4. Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto, de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).

12.5. Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando do contratado um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

12.6. Desta forma, o MCom opta pela vigência inicial do contrato de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, na forma do artigo 107 da Lei nº14.133, de 2021.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 9.892.059,46

13.1. De forma preliminar, estima-se para esta contratação o custo total de R\$ 9.892.059,46 (nove milhões, oitocentos e noventa e dois mil, cinquenta e nove reais e quarenta e seis centavos) pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A solução escolhida está alinhada com as diretrizes da Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Conforme estipulado no item 1.3 do Anexo I da citada portaria, essa abordagem é de adoção obrigatória para os órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

Desta forma, o Ministério das Comunicações (MCom) não teria a possibilidade de optar por outra solução que não adote um modelo baseado em pagamento fixo mensal associado ao cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS).

14.1. DO NÃO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A contratação será conduzida em grupo/lote único em virtude das características dos serviços que serão contratados, sendo essa forma de contratação a mais usual na Administração Pública Federal (APF).

Considerando que o serviço a ser contratado se trata de solução integrada, qual seja, serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, entende-se pela inviabilidade de sua divisão em lotes diferentes. Tal opção resultaria não apenas na falta de padronização na prestação dos serviços, bem como a ineficácia operacional, uma vez que os processos de gerenciamento de serviços percorrem todos os níveis de atendimento (1º, 2º e 3º) e precisam ser otimizados considerando-se a correlação entre esses níveis. Desta feita, será realizado processo licitatório em lote único.

A realização de contratação em grupo/lote único é técnica e economicamente viável, não gera perda de economia de escala e, como já é prática consolidada no mercado, não restringe a competitividade no certame.

Ainda a existência de apenas um contrato favorece:

- Racionalização das atividades administrativas tendo em vista que vários fornecedores demandariam a gestão e fiscalização de vários instrumentos contratuais e maior alocação de tempo e/ou recursos humanos;
- Racionalização da gestão operacional dos serviços tendo em vista que vários fornecedores poderiam utilizar soluções distintas de gestão, monitoramento do ambiente e de gerenciamento de serviços dificultando o processo de controle unificado da infraestrutura.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Cabe ressaltar que foram empregados, nessa contratação, os critérios técnicos e diretrizes recomendados pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, cujo modelo de execução é obrigatório para os órgãos do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I.

15.2. Assim, a solução escolhida busca o aprimoramento do serviço prestado atualmente e a melhoria contínua da gestão e da maturidade de governança de TIC do Mcom.

15.3. Por fim, ressalta-se que a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação utilizou como base a média dos valores de contratações similares em órgãos da Administração Pública.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Espera-se alcançar os seguintes benefícios com a contratação:

- Aprimoramento dos serviços de TIC e dos serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento
- Aplicação das melhores práticas preconizadas na biblioteca ITIL, para melhor Gestão dos Serviços de TIC;
- Maior eficiência no uso das tecnologias;
- Padronização dos serviços de TIC;
- Otimização dos processos e infraestrutura de TIC;
- Automação de serviços de infraestrutura de TIC;
- Monitoramento dos ativos tecnológicos de TIC; e
- Aumento da capacidade operacional da TI, acelerando entregas demandas.

17. Providências a serem Adotadas

O Ministério das Comunicações irá designar equipe para fiscalização e gestão do contrato nos moldes do Art. 29 da IN SGD/ME nº 94/2022.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando a análise das alternativas elencadas, esta equipe de Planejamento da Contratação 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 pretensa contratação.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Estudo Técnico Preliminar elaborado em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. Assim, declaro adequada, do ponto de vista técnico, a contratação da solução elencada neste documento.

VICTOR HENRIQUE HISAO TAIRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 22/05/2024 às 13:26:07.

Despacho: Estudo Técnico Preliminar elaborado em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. Assim, declaro adequada, do ponto de vista técnico, a contratação da solução elencada neste documento.

MARCIA FERREIRA CRISTALDO

Integrante Técnica substituta



Assinou eletronicamente em 22/05/2024 às 13:59:04.

Despacho: Estudo Técnico Preliminar elaborado em conformidade com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. Assim, declaro adequada, do ponto de vista técnico, a contratação da solução elencada neste documento.

PAULA GRIPP DE MELO BATISTA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 22/05/2024 às 11:52:10.

Despacho: Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

LEONARDO RAMIRO DE AMORIM OLIVEIRA

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 23/05/2024 às 14:56:34.