



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

TI - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

PROCESSO Nº 21000.020265/2020-56

Referência: artigo 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE SUPORTE TÉCNICO E DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO DA SUÍTE DO SOFTWARE ELLOS ECM****ÍNDICE**

1. INTRODUÇÃO
2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA
3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS DA ÁREA DEMANDANTE
4. REQUISITOS TECNOLÓGICOS
5. ESTIMATIVA DA DEMANDA - VOLUME DE SERVIÇOS
6. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO
7. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS
8. ESTIMATIVA DE CUSTOS
9. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA
10. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE INTERNO PARA A EXECUÇÃO CONTRATUAL
11. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO
12. APROVAÇÃO E ENCAMINHAMENTO

**1. INTRODUÇÃO**

O presente estudo tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados e continuados de suporte técnico e manutenção de solução BPMS (Sistema de Gerenciamento de Processos de Negócio), bem como fornecer informações necessárias para subsidiar a instrução do respectivo processo, em conformidade com o art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

**1.1. ORIGEM DA DEMANDA**

A área requisitante - Coordenação-Geral de Monitoramento da Aquicultura e da Pesca (CGMAP), do Departamento de Registro e Monitoramento de Aquicultura e Pesca (DRM), da Secretaria de Aquicultura e Pesca (SAP) -, encaminhou a demanda por meio da Nota Técnica nº 68/2020 (SEI 10240684) e do Documento de Formalização de Demanda (SEI 10115932), constantes nos autos deste processo.

O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) é responsável pela gestão das políticas públicas de estímulo à agropecuária, aquicultura e pesca, assuntos fundiários e conservação de florestas, pelo fomento do agronegócio e pela regulação e normatização de serviços vinculados ao setor. No Brasil, o agronegócio contempla o pequeno, o médio e o grande produtor rural e reúne atividades de fornecimento de bens e serviços à agricultura, produção agropecuária, processamento, transformação e distribuição de produtos de origem agropecuária até o consumidor final. Assim, o Mapa busca integrar sob sua gestão os aspectos mercadológico, tecnológico, científico, ambiental e organizacional do setor produtivo e também dos setores de abastecimento, armazenagem e transporte de safras, além da gestão da política econômica e financeira para o agronegócio. Com a integração do desenvolvimento sustentável e da competitividade, o Mapa visa à garantia da segurança alimentar da população brasileira e à produção de excedentes para exportação, fortalecendo o setor produtivo nacional e favorecendo a inserção do Brasil no mercado internacional.

O Mapa é organizado em secretarias, responsáveis pelos diferentes setores de sua abrangência de atuação, e possui uma ampla gama de atribuições institucionais, que incluem a definição de políticas de produção e as atividades regulatórias, compreendendo ações em diversas áreas, tais como: Política Agrícola e do Agronegócio, Aquicultura e Pesca, Assistência Técnica e Extensão Rural, Boas Práticas e Bem-estar Animal, Cooperativismo, Importação e Exportação, Insumos Agropecuários, Inspeção, Registro de Produtos e Estabelecimentos, Orgânicos, Saúde Animal e Sanidade Vegetal, Trânsito Animal, Vigilância Agropecuária, entre outros.

Nesse contexto, a SAP, que passou a integrar o Mapa em 2019 por força do Decreto nº 9.667/2019, já vinha desenvolvendo aplicações para atender seus processos de negócio na suíte de *software* Ellos ECM, cuja fabricante é a empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., inscrita no CNPJ sob o número 22.762.200/0001-14, tendo adquirido o licenciamento perpétuo para usuários ilimitados por meio do CONTRATO nº 8/2019 (SEI 7303092), posteriormente sub-rogado ao Mapa, abrangendo as entidades vinculadas, conforme atestado de condições do licenciamento apresentado pela empresa (SEI 11760039). O referido CONTRATO não pôde ser prorrogado, motivo pelo qual a área requisitante desencadeou a presente contratação, visando prosseguir com segurança em seus projetos de implantação de serviços desenvolvidos no produto em pauta e na construção de novos, por meio de suporte técnico especializado e atualizações desse *software* - objeto da contratação em tela.

Os recursos da suíte de *software* Ellos ECM foram amplamente utilizados no âmbito de contratação anterior (processo SEI nº 00350.001250/2018-24) da antiga Secretaria Especial da Aquicultura e da Pesca da Secretaria Geral da Presidência da República e, desde que ela foi instalada no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa, outras áreas do Ministério que possuem demandas de negócio relacionadas à transformação digital de processos têm realizado ações de avaliação, treinamento e incentivo quanto à utilização dessa ferramenta. Essa plataforma vem sendo cada vez mais utilizada no MAPA em ações relacionadas à automatização de processos meio e finalísticos, tanto os internos quanto os voltados para a prestação dos serviços de competência do Ministério a empresas e cidadãos, consistindo também em uma importante ferramenta para alavancar duas iniciativas de grande interesse, a saber: implementação da Gestão por Processos e continuidade do Plano de Transformação Digital dos serviços do MAPA.

**1.2. ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA**

A presente contratação alinha-se principalmente aos seguintes objetivos estratégicos do Plano Estratégico do Mapa 2020-2027 (em construção):

- Perspectiva de Resultados para a Sociedade:
  - OE01 - Impulsionar o desenvolvimento sustentável do Brasil;
  - OE02 - Assegurar o abastecimento e acesso da população brasileira a alimentos e outros produtos de qualidade, diversificados e seguros ao consumo.
- Perspectiva de Resultados para o Público-Alvo:
  - OE04 - Ampliar a sustentabilidade ambiental da produção agropecuária;
  - OE05 - Promover a regularização e ordenamento fundiário;
  - OE06 - Garantir a sanidade e a qualidade dos alimentos e outros produtos agropecuários.
- Perspectiva de Processos Externos:
  - OE11 - Desenvolver a inteligência agropecuária e de mercado;
  - OE15 - Estimular ações de agregação de valor e acesso a mercados
  - OE19 - Aperfeiçoar atos normativos e automatizar e implantar processos de negócios (transformação digital);
- Perspectiva de Processos Internos:
  - OE23 - Adequar a capacidade da tecnologia da informação aos novos desafios da transformação digital.

No que concerne especificamente à área de Tecnologia da Informação (TI), tais necessidades estão expressas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2017-2020, por meio dos seguintes objetivos, metas e ações:

- Objetivo TI01 - Disponibilizar soluções para automatização e melhoria contínua dos processos de trabalho;
- Objetivo TI03 - Garantir a disponibilidade e o perfeito funcionamento das soluções tecnológicas do Mapa;
- Objetivo TI04 - Assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
- Meta M9 - Adquirir e/ou manter segmento tecnológico;
- META M11: Manter licenças de uso de aplicativos;
- META M12: Manter serviços de infraestrutura tecnológica;
- AÇÃO A11: Adquirir e/ou manter licenças de uso de aplicativos;
- AÇÃO A13: Adquirir e/ou manter serviço de assessoria e suporte técnico para soluções de infraestrutura tecnológica.

**1.3. ÁREA REQUISITANTE E PARTES INTERESSADAS**

**Área requisitante:** CGMAP/DRM/SAP - necessita dar continuidade aos projetos desenvolvidos na plataforma para viabilizar políticas públicas de sua competência.

**Partes interessadas:**

- Mapa/Entidades Vinculadas - usuário da ferramenta Ellos ECM para automatização de processos de negócio e transformação digital de serviços;
- Escritório de Processos (COP)/Coordenação-Geral de Planejamento (CGPLAN)/Departamento de Governança e Gestão (DGG)/Secretaria-Executiva (SE) - responsável pela orientação e apoio aos usuários dessa ferramenta na modelagem dos processos de negócios para automatização, fomentando assim a transformação digital de processos no âmbito do Ministério;
- Coordenação de Infraestrutura Tecnológica (COINT)/Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI)/Departamento de Administração (DA)/SE - responsável pela sustentação e monitoramento da plataforma Ellos ECM hospedada no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa, bem como por instalar e configurar a solução em sua versão mais recente e novas versões,

quando liberadas durante a vigência do CONTRATO, disponibilizar a solução para uso, manter os servidores de aplicação e banco de dados, aplicar *patches* de correção e segurança e efetuar configuração de integração com mecanismos de autenticação, como os baseados em LDAP – no caso do Mapa, o *Active Directory*;

- Coordenação de Sistemas de Informação (COSIS)/CGTI/DA/SE - responsável pela administração da plataforma (configuração de usuários, perfis, grupos de permissões de acesso, pastas e locais de armazenamento), pelos projetos de automatização de processos nessa plataforma com a fábrica de *software* e pela migração do processo automatizado do ambiente de homologação para o de produção;
- Coordenação de Inovação (CINOV)/CGTI/DA/SE - responsável por viabilizar soluções inovadoras para suportar serviços das áreas meio e finalísticas e, portanto, pela contratação em tela, organização e avaliação quanto à padronização da automatização dos processos, bem como por fomentar a utilização dessa ferramenta no âmbito do Ministério;
- Coordenação de Gestão e Governança (CGOV)/CGTI/DA/SE - responsável pelo Escritório de Projetos de TI.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

O objeto da presente contratação, que caracteriza a solução escolhida para atendimento satisfatório da demanda, consiste na contratação de serviços técnicos especializados e continuados de suporte técnico e de atualização de versão da suite do *software* Ellos ECM, com custo fixo mensal limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados por cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

O quadro a seguir relaciona os itens que compõem o objeto da contratação:

| ITEM | CLASSIFICAÇÃO | CÓDIGO (CATSER) | DESCRIÇÃO DO ITEM  | UNIDADE | QUANTIDADE |
|------|---------------|-----------------|--|---------|------------|
| 1    | Serviço       | 27596           | Serviços técnicos especializados de suporte técnico e de atualização de versão da suite do <i>software</i> Ellos ECM | Mês     | 36         |

Quadro 1 - Características e quantitativos dos itens que compõem a solução escolhida

Dentre outros aspectos detalhados neste TR, a contratação em tela visa a garantir o perfeito funcionamento, desempenho e atualizações da suite de *software* Ellos ECM, atualmente, instalada no ambiente computacional (*datacenter*) do CONTRATANTE, bem como promover a automatização dos processos de negócio do Mapa. Os recursos oferecidos por essa plataforma são cruciais para o sucesso das iniciativas de implementação da gestão por processos e da transformação digital dos serviços de todas as secretarias que compõem este Ministério, incluindo as entidades vinculadas.

3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS DA ÁREA DEMANDANTE

A presente seção relaciona as características e requisitos que a solução deve possuir para atender às necessidades de negócio da área demandante.

3.1. REQUISITOS DE NEGÓCIOS

3.1.1. Disponibilidade da plataforma do *software*

Atualmente, o principal usuário da plataforma Ellos ECM é a SAP. Já em 2019, a primeira aplicação desenvolvida na plataforma a entrar em produção foi o SISTAINHA, que possibilitou o cadastramento dos quantitativos da safra da tainha. O Sistema de Registro Geral da Atividade Pesqueira (SisRGP) é outra iniciativa que já está em fase de finalização para entrar no ambiente de produção dessa plataforma. Ambas aplicações proveem serviços diretamente à sociedade e, uma vez disponíveis, não podem ser descontinuadas, sob pena de prejudicar severamente o atingimento dos objetivos estratégicos daquela pasta.

A SAP planeja ainda implementar novas políticas públicas para o setor aquícola e pesqueiro, políticas essas calcadas em modernização, transparência e eficiência de gestão, buscando restabelecer a estatística pesqueira, a reestruturação do SisRGP para permitir o cadastro e emissão de licenças de pescadores, embarcações, indústrias, empresas pesqueiras e aqüicultores, bem como o monitoramento e controle da frota pesqueira e da produção de pescados. Nesse sentido, a manutenção do suporte para a plataforma de *software* que as sustenta é essencial para atingimento das metas planejadas. Ademais, existem demandas das outras Secretarias do Mapa relacionadas à digitalização de processos, de forma que o sucesso destas iniciativas depende diretamente do adequado funcionamento da plataforma Ellos ECM e de suas constantes atualizações e correções disponibilizadas periodicamente.

Assim sendo, a necessidade premente é *garantir a disponibilidade ininterrupta da plataforma Ellos ECM no Mapa 24h por dia, 7 dias por semana*, considerando-se janelas de mudanças para aplicar a manutenção necessária em ambiente de produção.

3.1.2. Atendimento e consultoria aos usuários

A solução deve possibilitar o atendimento ao usuário final (servidores do Mapa que utilizarão a plataforma) na forma de mecanismos para solução de dúvidas e orientações, inclusive compreendendo contato telefônico com especialistas, bem como abertura de chamados técnicos por parte dos usuários especializados, encarregados de administrar, instalar e sustentar a plataforma no seu ambiente computacional.

Portanto, a solução deverá prover suporte técnico especializado nas seguintes áreas:

- Desenho e implementação de processos;
- Operação dos processos automatizados;
- Administração da ferramenta;
- Implantação, alteração e migração de processos automatizados;
- Sustentação da plataforma (instalação, manutenção corretiva e interoperabilidade de todo o ambiente tecnológico);
- Atualizações de versão do software (manutenções).

3.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

A plataforma Ellos ECM vem sendo cada vez mais utilizada no Mapa em ações relacionadas à automatização de processos meio e finalísticos, tanto os internos quanto os voltados para a prestação dos serviços de competência do Ministério a empresas e cidadãos, consistindo também em uma importante ferramenta para alavancar duas iniciativas de grande interesse do MAPA, a saber:

- a) implantação da gestão por processos;
- b) continuidade do Plano de Transformação Digital.

Dessa forma, foram promovidos eventos de capacitação dessa plataforma para servidores de diversas áreas deste Ministério no ano de 2019. No entanto, há a necessidade de prever a disponibilização de mecanismos de aprendizagem que incluam as funcionalidades relacionadas à operação e automatização de processos e que permita aos servidores do Mapa desenvolver competências para potencializar os benefícios decorrentes do bom uso dessa ferramenta.

3.3. REQUISITOS TEMPORAIS (DE PRAZOS)

A contratação em pauta visa atender necessidades de produto que já se encontra em produção no ambiente computacional deste órgão, sendo necessário que a plataforma Ellos ECM esteja disponível para utilização o mais breve possível e que o prazo de execução dos serviços estenda-se por 36 (trinta e seis) meses, com possibilidade de renovação nos termos da legislação vigente.

3.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA

A solução e os profissionais envolvidos na disponibilização da plataforma Ellos ECM deverão atender plenamente às seguintes condições:

- Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do Ministério, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas, bem como a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;
- Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Mapa;
- Requisitos da Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC do Ministério, instituído pelas Portarias nº 147/2015 e 1.068/2017 do Mapa;
- Manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Mapa, nos termos do art. 18, inciso V, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

3.5. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Durante a execução de tarefas no ambiente do Mapa ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais provedores da solução 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. Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

O idioma utilizado no produto e em toda a comunicação com o Mapa deverá ser o português brasileiro.

3.6. REQUISITOS LEGAIS

A presente contratação sujeita-se à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem, considerando-se a legislação consolidada com as respectivas alterações subsequentes:

- Lei nº 8.666/1993 - regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) - dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet);
- Lei nº 9.610/1998 - que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências;
- Decreto nº 7.174/2010 - regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- Decreto nº 9.507/2018 - dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- Decreto nº 9.637/2018 - institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação, dentre outras providências;
- Decreto nº 10.332/2020 - institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;
- Decreto nº 9.319/2018 - institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital;
- Instrução Normativa GSI/PR nº 1/2008 - disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências;

- Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017 - dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 - dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do SISF do Poder Executivo Federal;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2020 - dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Portaria Mapa nº 147/2015 - aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações (PoSIC);
- Portaria Mapa nº 1.068/2017 - aprova Normas Complementares à PoSIC.

4. REQUISITOS TECNOLÓGICOS

A presente seção relaciona os requisitos tecnológicos necessários e suficientes quanto à escolha da solução de TIC.

4.1. DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA E IMPLANTAÇÃO

Considerando que a suíte de *software* Ellos ECM se encontra implantada no ambiente computacional do Mapa, os requisitos de arquitetura tecnológica e implantação já estão automaticamente atendidos.

4.2. DE PROJETO

A critério do Mapa, poderá ser exigido que a execução de demandas de manutenção que envolvam atualização de versões da plataforma Ellos ECM no ambiente computacional atenda aos padrões de processos definidos na CGTI, relativos à gestão de projetos e ao ciclo de desenvolvimento de *software*, no que couber. Toda implantação de novas versões do produto deverá seguir plano de projeto e cronograma previamente elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelas áreas competentes do CONTRATANTE.

4.3. DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

Os serviços contratados devem incluir garantia de funcionamento do produto e manutenção do *software* por meio da atualização do produto realizada pela CONTRATADA, toda vez que novas versões vierem a ser disponibilizadas pela fabricante. Essas manutenções poderão incluir correção, alteração, inclusão e/ou exclusão de funcionalidades e melhorias na *core* (núcleo) dos componentes que compõem a plataforma, de responsabilidade da fabricante. Compreendem também orientações para a correta instalação da nova versão, a partir de planos elaborados pela CONTRATADA e revisados pela equipe técnica da CGTI.

4.4. DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO PARA ADMINISTRADORES E TÉCNICOS ESPECIALISTAS

Além da capacitação necessária para habilitar usuários no desenho, automatização e operação de processos, conforme descrito em na subseção 3.2, será necessário dispor de capacitação na administração e na sustentação da plataforma no ambiente computacional do Mapa. Assim sendo, todos serviços de operação assistida, transferência de conhecimento e treinamento deverão estar inclusos na prestação do suporte técnico especializado, por meio dos seguintes mecanismos:

- cursos de capacitação para usuários finais (desenho, modelagem e digitização) e avançados (administradores e técnicos especialistas) no modelo Ensino a Distância - mediante agendamento prévio, se necessário - e sem limite de horas ou de alunos, caso a fabricante disponha desse modelo de curso;
- sessões de videoconferência para usuários finais e avançados em turmas previamente agendadas, sob demanda e sem limite de horas;
- sessões de operação assistida, remotas ou presenciais, a critério do CONTRATANTE, previstas como mecanismo de suporte técnico especializado exclusivo para administradores e técnicos especialistas, sob demanda e sem limite de horas;
- disponibilização de manuais atualizados referentes à administração e ao uso da ferramenta Ellos ECM.

4.5. DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

A CONTRATADA deverá manter profissionais, durante todo o período de execução do CONTRATO, que possuam as competências adequadas à perfeita execução do objeto, de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos, bem como ser responsável pelo dimensionamento de sua equipe.

4.6. DE ADMINISTRAÇÃO DA PLATAFORMA

O CONTRATANTE é responsável pela administração da plataforma (configuração de usuários, perfis, grupos de permissões de acesso, pastas e locais de armazenamento), a cargo da CGTI, devendo a CONTRATADA proporcionar o apoio necessário e as devidas condições para absorção do conhecimento estrutural da ferramenta por parte da área responsável - atualmente a COSIS, provendo:

- manuais técnicos de administração compreendendo operações típicas de controle e administração de usuários, pastas, permissões sobre áreas de armazenamento e direitos sobre processos automatizados, relacionamentos com bases externas e demais referências necessárias à boa administração da plataforma;
- mecanismo de atendimento por meio de chat síncrono e assíncrono e telefone para solução de dúvidas e esclarecimentos;
- sessões de operação assistida de tarefas relacionadas à administração da plataforma, sempre quando necessário, conforme previsto nas condições relativas a capacitações deste documento;
- abertura de chamados técnicos para solução de problemas relacionados à administração da plataforma.

4.7. DE SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE

A sustentação e o monitoramento da plataforma no ambiente computacional do Mapa será de responsabilidade da CGTI, devendo a CONTRATADA disponibilizar para a equipe técnica responsável pela infraestrutura de TIC do CONTRATANTE os mesmos mecanismos da subseção anterior - relativa à administração da plataforma -, porém apropriados às atividades de gerenciamento da infraestrutura de TIC. Além disso, integra o rol dos serviços a intervenção direta de especialistas da CONTRATADA no ambiente tecnológico do *datacenter*, **em casos excepcionais e a critério do CONTRATANTE**, devendo para tanto ser implementados mecanismos adequados para:

- concessão de direitos de acesso e de segurança da informação, para viabilizar a intervenção dos técnicos da CONTRATADA somente nos recursos estritamente necessários à boa operação da plataforma;
- aprovação prévia de projetos ou planos de mudança por parte da COINT para execução de intervenções e mudanças nos recursos que compõem a plataforma ou nos que interfiram ou possam vir a interferir no desempenho ou configuração de outros serviços ou sistemas;
- acompanhamento por parte da equipe da CGTI da execução de intervenções no ambiente da plataforma ou no ambiente computacional necessárias à perfeita operação da ferramenta;
- repasse e absorção do conhecimento relativo às intervenções por parte da área responsável - atualmente a COINT.

A solução deverá prover mecanismo de atendimento de suporte técnico especializado de terceiro nível 24x7, com foco na sustentação do ambiente, que compreenda as ações necessárias para manter a plataforma disponível e em perfeito funcionamento, em sua totalidade e com alta performance, nos termos e condições definidas nas sessões seguintes.

4.8. DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO E ATUALIZAÇÃO DO SOFTWARE

Os serviços técnicos especializados de suporte técnico e de atualização de versão da suíte do *software* Ellos ECM, objeto desta contratação, deverão ser prestados pela CONTRATADA na forma remota e presencial, a critério do CONTRATANTE, no regime 24 x 7, limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados, por meio da apuração de indicadores e níveis mínimos de serviços exigidos, utilizando-se dos seguintes mecanismos de abertura e acompanhamento de chamados: atendimento telefônico, preferencialmente com ligação sem custos ao CONTRATANTE e/ou disponível no DDD local de Brasília/DF; atendimento via canais web para *chat* e/ou videoconferência, como WhatsApp, Telegram e Microsoft Teams; atendimento via *e-mail*; sistema de abertura e controle de chamados disponível na *web*.

Esses serviços devem compreender as seguintes atividades, mas não estão limitadas a, por parte da CONTRATADA, que deverão, caso necessário, ser previamente agendadas, planejadas e/ou aprovadas pela área responsável na CGTI, conforme o caso:

- Esclarecimento de dúvidas, consultoria técnica e assessoramento aos usuários finais e aos técnicos especialistas na correta utilização, operação e sustentação da plataforma;
- Orientações técnicas e sugestões de melhorias relacionadas à plataforma e aos recursos necessários ao seu perfeito funcionamento;
- Investigação de incidentes e problemas;
- Execução de diagnóstico de causa e efeito;
- Definição da solução de incidentes, problemas, falhas ou erros;
- Aplicação de correção (*patch*) dos incidentes, problemas, falhas, erros ou comportamentos inadequados identificados (manutenção corretiva);
- Elaboração da respectiva documentação técnica relativa aos serviços executados;
- Criação e documentação de planos de testes;
- Execução de testes em ambiente de homologação do CONTRATANTE;
- Execução de *scripts* em ambiente de produção para aplicar correções ou atualizações de *software*, com autorização do CONTRATANTE;
- Restabelecimento do serviço em casos de indisponibilidade (solução/medidas de contorno);
- Investigação e diagnóstico de incidentes, que deverá indicar as medidas de contorno adotadas, e, quando aplicável, as medidas corretivas necessárias à solução dos problemas - medidas de contorno e ações corretivas indicadas no diagnóstico deverão ser devidamente justificadas;
- Aplicação de ajustes e melhorias relacionadas ao desempenho da plataforma (como *tuning* de banco de dados);
- Acompanhamento do desempenho, performance e capacidade dos ambientes tecnológicos que compõem a plataforma e sugerir modificações, quando necessário;
- Monitoramento da plataforma de forma proativa para detectar eventuais erros, falhas ou incidentes e prontamente resolvê-los;
- Disponibilização de nova versão do produto para ser instalado no ambiente computacional do CONTRATANTE sempre que ocorrer manutenção do *software* por parte da CONTRATADA, com a devida informação das alterações e as orientações necessárias para aplicar a atualização dessa versão;
- Sessões de operação assistida - cujo objetivo é proporcionar ao CONTRATANTE o desenvolvimento de competências na suíte de *software* Ellos ECM, utilizando-se de casos de uso de demandas reais, incluindo suporte para o desenvolvimento de *scripts* -, treinamento e transferência de conhecimento técnico, quando requerido pelo CONTRATANTE.

5. ESTIMATIVA DA DEMANDA - VOLUME DE SERVIÇOS

A presente seção detalha o volume de serviços estimado para a contratação.

5.1. QUANTITATIVO ESTIMADOS

A solução deverá oferecer os serviços técnicos especializados de natureza continuada, conforme estimativa de quantitativo a seguir:

| ITEM | DESCRIÇÃO  | Unidade | Quantidade |
|------|--|---------|------------|
| 1    | Serviços técnicos especializados de suporte técnico e de atualização de versão da suite do <i>software</i> Ellos ECM | mês     | 36         |

Quadro 2 - Volumes e quantitativos estimados

6. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS DE SOLUÇÃO

6.1. CENÁRIO 1: utilizar o *software* Ellos ECM sem os serviços técnicos profissionais especializados da empresa fabricante.

A CGTI tem apoiado a iniciativa de utilização do *software* Ellos ECM no âmbito deste Ministério desde a aquisição do licenciamento, viabilizando as seguintes ações: i) instalação da plataforma do *software* Ellos ECM no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa e apoio técnico na sustentação dessa ferramenta por parte da COINT; ii) utilização de serviços do CONTRATO de fábrica de *software* com a empresa Engessoftware (SEI 4901142) referentes à padronização de formulários dinâmicos (identidade visual) e codificação de *scripts* para aplicar as regras de negócios e automatizar os processos nessa ferramenta, incluindo a integração com sistemas externos, bem como a administração dessa plataforma por parte da COSIS; e iii) gerenciamento do portfólio dos projetos por parte da CGOV.

Nesse sentido, surgiram, no âmbito da CGTI, necessidades providas da COINT e COSIS de receber apoio técnico para consolidar o potencial da ferramenta Ellos ECM como um padrão de solução BPMs no Mapa, posto que a transferência do conhecimento necessário para sustentá-la de modo satisfatoriamente seguro ainda não se completou, o que representa risco de não ter disponível futuros serviços estratégicos para o órgão. Além disso, apesar de este Ministério ter a licença perpétua do *software* Ellos ECM, as manutenções não podem ser realizadas pela equipe técnica da CGTI em virtude de não ser possível alteração dos código-fonte desse *software*, uma vez que a fabricante detém os direitos sobre o produto.

Destaca-se também a necessidade de reduzir o risco de indisponibilidade da plataforma que mantém essa *software* causada por falhas no produto ou no ambiente de instalação, considerando a complexidade da estrutura de interfaces e interoperabilidade dos elementos envolvidos, que incluem servidores de hospedagem do produto, servidores de arquivos, servidores *web* e de bancos de dados, *containers*, escalabilidade e orquestração de diferentes instâncias. Assim sendo, é indispensável contar com apoio técnico especializado para manter um ambiente que passa a ser cada vez mais crítico para as áreas de negócio do Mapa, com segurança adequada em termos de disponibilidade e escalabilidade.

Este cenário, que se constitui na situação atual, não oferece condições para atender a demanda de negócio da área requisitante, sendo, portanto, o que motiva a presente contratação, haja vista que o produto está protegido por direitos autorais e industriais. Dessa forma, até o momento, não há outra empresa legalmente habilitada para realizar manutenção nos códigos-fonte do *software* Ellos ECM.

6.2. CENÁRIO 2: contratar os serviços técnicos profissionais especializados da empresa fabricante do *software* Ellos ECM.

A empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., detém os direitos patrimoniais e intelectuais da suite de *software* Ellos ECM, sendo a única empresa deste segmento reconhecida para alterar, modificar, criar, desenvolver, customizar e garantir manutenção e evolução tecnológica do produto, sendo exclusiva detentora dos códigos-fontes dessa plataforma. Assim, somente a fabricante pode fornecer as atualizações de versão desse *software*.

Além disso, a fabricante possui também a expertise para prestar serviços especializados de suporte técnico e prover consultorias, treinamentos, transferência de conhecimento técnico e outros mecanismos de aprendizagem a fim de viabilizar a continuidade, com segurança, dos projetos que já foram desenvolvidos na plataforma e a construção de novos, bem como garantir o perfeito funcionamento, alta disponibilidade e desempenho do produto, atendendo, assim, plenamente aos requisitos de negócios definidos pela área requisitante.

6.3. ANÁLISE COMPARATIVA DAS ALTERNATIVAS

Esta seção descreve comparativamente os cenários apresentados, visando subsidiar a escolha da solução.

6.3.1. Comparativo de Características

O quadro comparativo a seguir relaciona a capacidade de atendimento de cada um dos cenários examinados em relação às características das necessidades referentes à demanda da área requisitante.

| CENÁRIOS →<br>↓ CARACTERÍSTICAS  | CENÁRIO 1           | CENÁRIO 2 |
|--|---------------------|-----------|
| Suporte Técnico Especializado  | Não atende          | Atende    |
| Atualização de versão  | Não atende          | Atende    |
| Capacitação (como treinamento para usuários finais, transferência de conhecimento técnico, operação assistida) | Atende parcialmente | Atende    |

Quadro 3 - Comparativo da capacidade de atendimento dos cenários em relação à demanda da área requisitante

7. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Considerando, portanto, as condições dos cenários avaliados, observa-se que a solução descrita no **Cenário 1 configura-se inviável** devido ao fato de não atender plenamente aos requisitos de negócio referentes à demanda da área requisitante.

8. ESTIMATIVA DE CUSTOS

A presente seção apresenta a estimativa dos custos envolvidos na implantação da única solução viável (Cenário 2).

Os custos associados ao Cenário 2 foram apresentados pela empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., por meio de Proposta (SEI 11675321), que se encontra ajuntada a este processo.

8.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO do inglês *Total Cost of Ownership*)

| ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM  | CATSER | UNIDADE | VALOR UNITÁRIO (R\$) | QUANTIDADE | TOTAL (R\$)  |
|------|--|--------|---------|----------------------|------------|--------------|
| 1    | Serviços técnicos especializados de suporte técnico e de atualização de versão da suite do <i>software</i> Ellos ECM | 27596  | MÊS     | 62.250,00            | 36         | 2.241.000,00 |

Quadro 4 - Demonstrativo do TCO para a solução viável (Cenário 2)

9. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Considerando que outras alternativas de solução BPMs disponíveis no mercado foram levantadas e analisadas por meio do documento Estudo Técnico Preliminar (SEI 6928171), constante nos autos do processo SEI nº 21000.002291/2018-88, o qual trata da aquisição da licença da plataforma Ellos ECM;

Considerando que o licenciamento perpétuo para usuários ilimitados da plataforma Ellos ECM foi contratado pela antiga Secretaria Especial da Aquicultura e da Pesca da Secretaria-Geral da Presidência da República (incorporada à estrutura deste Ministério por meio do Decreto nº 9.667/2019) e, posteriormente, sub-rogado ao Mapa, por meio do CONTRATO nº 8/2019 (SEI 7303092);

Considerando que o ambiente da plataforma Ellos ECM se encontra atualmente instalada e em operação no ambiente computacional (*datacenter*) do Mapa;

Considerando que os custos de implantação e os investimentos em treinamento e aperfeiçoamento de pessoal foram gastos com essa plataforma por parte do Mapa;

Considerando que a plataforma Ellos ECM atende plenamente aos requisitos de negócios da área requisitante;

Considerando, ainda, que a suite de *software* Ellos ECM é protegida por direitos patrimoniais e intelectuais atribuídos à empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., CNPJ nº 22.762.200/0001-14, na condição de fabricante exclusivo da suite de *software* Ellos ECM, conforme comprovação de exclusividade apresentado por meio dos documentos Certificado de Registro no Instituto Nacional de Propriedade Industrial – INPI (SEI 11610948) e da Declaração da Associação Brasileira de Empresas Usuárias e Fornecedoras de Tecnologia para Gerenciamento da Informação – ABEINFO (SEI 11610955);

**O Cenário 2 configura-se como única alternativa de solução viável**, visto que somente a empresa OSAS, Tecnologia da Informação Ltda., pode prover os serviços técnicos profissionais especializados, conforme requisitos especificados para a contratação em tela.

10. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE INTERNO PARA A EXECUÇÃO CONTRATUAL

Esta seção apresenta a relação de adequações a serem providenciadas pelo CONTRATANTE para a perfeita execução contratual.

| AMBIENTE                   | DESCRIÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO  |
|----------------------------|--|
| Infraestrutura Tecnológica | A atual infraestrutura tecnológica suporta a solução, não há necessidade de adequação.       |
| Infraestrutura Elétrica    | Não foram identificadas necessidades de adequação da infraestrutura elétrica.                |
| Logística                  | Não foram identificadas necessidades de adequação logística.                                 |
| Espaço Físico              | Não foram identificadas necessidades de adequação do espaço físico.                          |
| Mobiliário                 | Não foram identificadas necessidades de adequação do mobiliário.                             |
| Outras                     | Não foram identificadas outras necessidades de adequação no ambiente interno do CONTRATANTE. |

Quadro 5 - Necessidades de adequação do ambiente interno

11. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Benefícios a serem alcançados com a contratação:

- a) Garantia de perfeito funcionamento, alta disponibilidade, desempenho e atualizações da suite de *software* Ellos ECM;
- b) Aumento de produtividade das equipes do Mapa ao receber suporte especializado para o desenvolvimento das aplicações de automatização de processos e para a sustentação dos serviços relacionados à plataforma Ellos ECM;
- c) Garantia de continuidade com segurança dos projetos já desenvolvidos no produto em pauta, bem como na construção de novos;
- d) Viabilização da implementação da Gestão Por Processos, possibilitando melhor gestão das áreas de negócio do Mapa e o atendimento às metas do Plano de Transformação Digital;
- e) Organização e padronização dos processos de trabalho das atividades meio e finalísticas deste Ministério, conferindo maior agilidade aos processos e excelência operacional;
- f) Garantia de disponibilidade contínua dos serviços oferecidos à sociedade criados na plataforma Ellos ECM;
- g) Aprimoramento da obtenção de informações gerenciais e estratégicas relacionadas à missão institucional, aos objetivos estratégicos do Ministério e aos serviços efetivamente prestados à sociedade;

h) Melhoria da qualidade, isonomia, transparência e agilidade dos serviços prestados às empresas e cidadãos.

O presente estudo foi elaborado em harmonia com a IN SGD/ME nº 1/2019 e em conformidade com os requisitos de negócios e técnicos necessários ao cumprimento do objeto da contratação. No mais, **atende adequadamente** à demanda requisitada, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, bem como os riscos envolvidos, segundo o Mapa de Gerenciamento de Riscos (SEI 12014543), são administráveis.

A solução escolhida satisfaz aos requisitos para adoção da estratégia de **contratação direta por inexigibilidade de licitação**, uma vez que os serviços técnicos especializados a serem contratados são considerados de **natureza singular**, conforme disposto no artigo 25º, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, combinado com o artigo 13º da mesma Lei.

Em face do exposto, entende-se que a presente contratação configura-se tecnicamente **viável**.

Assim, em conformidade com o disposto no §2º e §3º do art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019, abaixo assinam o Integrante Técnico e o Integrante Requisitante e a autoridade máxima da área de TIC, manifestando sua aprovação ao teor deste documento.

Brasília, setembro de 2020.

**Regina Celia Zanella Pires de Oliveira**  
Integrante Técnico  
CINOV/CGTI/DA/SE

**Murillo D'Almeida Couto de Azevedo**  
Integrante Requisitante  
CGIAP/CGMAP/DRM/SAP

## 12. APROVAÇÃO E ENCAMINHAMENTO

**Aprovo.**

Encaminhe-se à Coordenação-Geral de Aquisições (CGAQ) para prosseguimento da presente contratação.

**Marco Antonio Bittencourt Sucupira**  
Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação substituto  
CGTI/DA/SE



Documento assinado eletronicamente por **REGINA CELIA ZANELLA PIRES DE OLIVEIRA, Integrante Técnico**, em 21/09/2020, às 10:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MURILLO D ALMEIDA COUTO DE AZEVEDO, Coordenador (a)**, em 21/09/2020, às 12:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carla Cristiane de Abreu Oliveira, Chefe de Serviço**, em 21/09/2020, às 13:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCO ANTONIO BITTENCOURT SUCUPIRA, Coordenador(a) Geral de Tecnologia da Informação - Substituto(a)**, em 21/09/2020, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sistemas.agricultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **12014358** e o código CRC **C6773A74**.