AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Estudo Técnico Preliminar 4/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 00261.001336/2026-66

2. Objeto

Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da Informação e Comunicação, compondo uma única solução de Service Desk com 1º, 2º e 3º níveis de atendimento.

3. Descrição da necessidade

Objetiva-se verificar a viabilidade técnica e econômica para contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, conforme disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, tratando-se de serviços especializados para implantação, sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI da ANPD, com suporte e atendimento aos usuários de TI, compondo **uma única solução** de Service Desk com 1º, 2º e 3º níveis de atendimento, conformeA Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD) foi criada por meio da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGDP).

A LGPD estabeleceu a linha mestra sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, além de criar a ANPD para atuar na implementação da LGPD em todos os seus aspectos (normativo e fiscalizatório), orientando e fiscalizando entes públicos e privados em todas as esferas nas questões relativas à proteção de dados pessoais.

A estrutura regimental da ANPD foi aprovada pelo Decreto nº 10.474, de 26 de agosto de 2020, que entrou em vigor na data da publicação da nomeação do Diretor-Presidente no Diário Oficial da União (art. 6º), em novembro de 2020.

A **Lei nº 14.460, de 25 de outubro de 2022**, consolidou a transformação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em uma **autarquia de natureza especial**, dotada de autonomia técnica e decisória. Posteriormente, a **Lei nº 15.352, de 25 de fevereiro de 2026**, elevou o órgão ao patamar de **Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, com plena autonomia funcional, técnica, decisória, administrativa e financeira.

Como resultado dessa transição, a ANPD transferiu suas operações para sua sede definitiva no Edifício Venâncio 3000, em Brasília – DF. No que tange ao dimensionamento do suporte tecnológico, o planejamento original previa um crescimento inicial de **51%** no quadro de pessoal, elevando o corpo funcional de 145 para **219 colaboradores** entre 2023 e 2024.

Contudo, este cenário foi ampliado pela **Lei nº 15.352/2026**, que instituiu a **Carreira de Regulação e Fiscalização de Proteção de Dados**, criando **200 cargos efetivos** de Especialista em Regulação de Proteção de Dados, além de **18 cargos em comissão e funções de confiança** (CCEs e FCEs) para alocação direta na Agência. Dessa forma, a **estimativa total de pessoas a serem atendidas pela nova contratação ultrapassa os 400 integrantes**, somando servidores efetivos, requisitados de outros órgãos, servidores temporários, estagiários e terceirizados. Este fortalecimento institucional demanda um redimensionamento proporcional dos serviços de Service Desk (N1, N2 e N3) e monitoramento, visando garantir a disponibilidade dos ativos críticos e o suporte à crescente demanda de usuários.

Nesse contexto, torna-se essencial o fornecimento de suporte de TI às ações da ANPD, visando garantir o pleno funcionamento e a evolução de suas atividades. Sendo necessário, considerando que a ANPD já dispõe de infraestrutura física e de TI majoritariamente gerenciada internamente em sua sede, atualizar e expandir essa infraestrutura para garantir a continuidade, a segurança e a escalabilidade das operações institucionais, bem como contratar serviços especializados para a implantação, administração e suporte de serviços essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a partir do prazo estabelecido para consolidação da independência administrativa e financeira, assegurando o pleno suporte aos servidores lotados e às novas demandas regulatórias.

O Art. 23-B do Decreto nº. 10.474, de 26 de agosto de 2022, estabelece que cabe à Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação exercer as funções de órgão seccional do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP que tem por objetivo, de acordo com o Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, planejar, coordenar, organizar, operar, controlar e supervisionar os recursos de tecnologia da informação dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, em articulação com os demais sistemas utilizados direta ou indiretamente na gestão da informação pública federal.

Tais responsabilidades, no âmbito da ANPD, incorporam as necessidades de oferecer ambiente propício para os objetivos do órgão, através de aquisições de hardware e software e contração de serviços que suportem o ambiente tecnológico.

3.1. Motivação/Justificativa

Para o atingimento dos objetivos estratégicos finalísticos da ANPD (resultados à sociedade) e execução de sua missão de zelar pela proteção de dados pessoais com o fito de trazer os resultados à sociedade, torna-se necessário que os processos de suporte existam e sejam executados alinhados aos processos finalísticos da Autoridade.

Os processos finalísticos da ANPD são: Promover a Cultura de Proteção de Dados no Brasil; Estruturar o ambiente normativo de proteção de dados no Brasil; e Promover relacionamento com a sociedade e com parceiros.

Nesse sentido, e entendendo que o serviço de service desk enquadra-se na categoria de processos de suporte, que são aqueles que têm como objetivo fornecer assistência e apoio às operações principais/estratégicas da instituição, a contratação mostra-se relevante para que os processos finalísticos sejam executados com o objetivo de melhor fornecimento de serviços/produtos à sociedade.

Importante salientar que a não contratação do serviço de suporte inviabiliza os trabalhos dos servidores lotados na ANPD, tendo em vista que a equipe da CGTI não conta com quadro próprio de pessoal especializado, sendo formada por servidores requisitados e temporários, composta por um quadro reduzido, e cujo foco está voltado para contratação, fiscalização e gestão de contrato e governança de TI.

A criação de tal ambiente de TI é composta, tanto por aquisição de equipamentos e sistemas, desenvolvimentos de aplicativos, quanto pelo suporte à infraestrutura. Todo planejamento de TI está previsto no PDTIC (2025-2028), o qual está alinhado com o Plano Estratégico da ANPD e com a EGD.

A partir deste relato, infere-se que os serviços a serem contratados são de natureza continuada, por sua grande relevância na implantação da estrutura de suporte da infraestrutura de TI, do suporte técnico aos usuários, da entrega de qualidade dos serviços contidos no âmbito dos sistemas informatizados e na guarda dos dados corporativos desta Autoridade.

Cabe ressaltar que a contratação pretendida é imprescindível para perenidade das atividades das várias áreas internas da ANPD, caso não ocorra, poderá ocasionar a interrupção dos serviços dependentes de infraestrutura de TI.

Hoje, prover e manter soluções tecnológicas nos ambientes, requer adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como contidas nos frameworks ITIL e COBIT. Investir em contratação de serviços garantem que estas boas práticas estejam sendo adotadas, fornecendo garantias e processos maduros no ambiente de TI.

Parte do serviço pretendido com esta contratação, trata-se de suporte técnico, que consiste em atendimento de demandas de TI dos usuários dos recursos de tecnológicos da ANPD, prevendo auxílio, orientação, esclarecimento, investigação, solução a incidentes, atendimento de requisições de serviços quanto a hardware (equipamentos) e software (aplicativos, sistemas, programas), além de outros produtos disponibilizados aos servidores para execução de suas tarefas. Sendo que todo o serviço de suporte a ser contratado constará de uma listagem denominada catálogo de serviços de TIC, compreendendo atividades técnicas, remoto ou presencial, de 1º, 2º e 3º níveis aos usuários lotados no órgão.

Desta forma, é obrigatório que a empresa ganhadora tenha sua estrutura de serviço baseada no ITIL V4 ou superior, com a adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços, o que permitirá que haja continuidade no processo de amadurecimento na gestão de serviços pela CGTI, e atendimento das recomendações contidas no Acordão nº 1019/2014 do Tribunal de Contas da União – TCU.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação - CGTI	Igor de Moura Leite Moreira
Integrante EPC	Marcello Soares de Araújo

5. Necessidades de Negócio

- O serviço será executado de acordo com as normas, procedimentos e técnicas definidas pela ANPD;
- Atendimento especializado aos usuários em 1º, 2º e 3º níveis;
- Implantação do ambiente computacional na infraestrutura da ANPD;

- Fornecer serviços para Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TI atual e adquirida durante a execução do contrato, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovado por igual período até o tempo máximo permitido, envolvendo visibilidade e monitoramento contínuo, com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos;
- A execução terá o acompanhamento de servidores lotados na CGTI da ANPD, que verificarão a quantidade/qualidade dos serviços de acordo com o Catálogo de Serviço e os Níveis Mínimos de Serviço exigidos;
- Caberá à Contratada a implantação de uma Central de Serviços;
- A ferramenta ITSM a ser utilizado no monitoramento deverá ser o GLPI, instrumento já utilizado para controle e registros de incidentes e problemas, requisições;
- Caberá à Contratada implantação dos processos do ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e cumprimento de requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento da Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do portfolio de Serviço.
- Sob orientação e supervisão da Contratante, deverá ser implantada e mantida página web com indicadores, gráficos e *dashboard* previstos para verificação dos indicadores e níveis mínimos de serviço exigidos no Termo de Referência;
- Deverão ser observados aspectos de qualidade, melhoria contínua, automação e inovação na execução dos serviços.

6. Necessidades Tecnológicas

6.1. Trata-se da contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da Informação e Comunicação, compondo uma única solução de Service Desk. A prestação dos serviços relativos a esta contratação deverá ocorrer da seguinte forma:

- **Atendimento aos Usuários de TIC**: o serviço compreende a prestação de suporte técnico de microinformática, 1° e 2° níveis, desde a sustentação dos dispositivos e ativos, até apoio na utilização dos softwares homologados, para atividades dos usuários;
- **Gestão da Infraestrutura de TIC:** trata-se de serviços técnicos no ambiente de infraestrutura de TIC, implantando, sustentando, monitorando e gerenciando serviços e ativos de TI.

6.2. Estruturação dos Serviços:

O modelo de atendimento seguirá o agrupamento de acordo com as categorias pré-estabelecidas pela ANPD. Cada categoria será composta por perfis de trabalho, com suas respectivas atribuições e atividades.

6.2.1. Atendimento aos usuários de TIC - 1° e 2° níveis:

Principais atividades:

- Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da ANPD;
- Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares e hardwares homologados pela ANPD;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;
- Abertura de chamado filho para o 3° nível, quando houver necessidade;
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados na ANPD;
- Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC;
- Categorizar demandas para atendimento pela equipe adequada;
- Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços;
- Realizar melhoria contínua dos atendimentos;
- Manter a proporção de 70% dos chamados serem resolvidos remotamente pelo 1° nível de atendimento;
- Manutenção da limpeza do Data Center da ANPD; e
- Acompanhar um chamado desde sua abertura até sua conclusão.

6.2.2. Operação da Infraestrutura de TI – 3° Nível:

Principais atividades:

- Implantar, projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da ANPD;

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento da ANPD;
- Realizar testes de *restore* com definição de frequência a critério da ANPD;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da ANPD;
- Realizar o monitoramento ativo dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da ANPD por meio de ferramentas especializadas de TIC;
- O monitoramento deverá ser 24h, com resolução imediata dos incidentes/problemas pela equipe de monitoramento;
- Executar o plano de comunicação, realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõem a solução de monitoramento de TIC da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da ANPD;
- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da ANPD;
- Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- Apoiar na auditoria, análise, revisão de documentação relativa à modelagem de dados;
- Construção de *queries*;
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- Manter esquemas de banco de dados;
- Elaborar e manter modelo de dados;
- Apoio na elaboração e definição de política de segurança do banco de dados;
- Realizar apuração especial;
- Confecção e manutenção de documentação e de procedimentos técnicos;
- Validação de modelos de dados quanto às melhores práticas de modelagem;
- Desenvolvimento, execução, teste e documentação de rotinas de ETL;
- Instalar, configurar, otimizar e parametrizar ferramenta ETL;
- Sugerir automatização das rotinas;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de segurança de TIC da ANPD;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da ANPD;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da ANPD;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da ANPD, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da ANPD;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da ANPD;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da ANPD;
- Manter o ambiente atualizado, observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Implantar processos de Governança e Gestão, a partir do ITIL e COBIT, provendo artefatos quanto ao grau de maturidade; e
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

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

7.1. Requisitos Legais

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- Portaria SGD/MGI Nº 5.921, de 22 de julho de 2026
- Decreto 10.947, de 25 de janeiro de 2022;
- Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020;
- Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e outras legislações aplicáveis.

7.2. Requisitos de Capacitação - Repasse de conhecimento

- A Contratada não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da ANPD. Entretanto, com o propósito de diminuir a quantidade de chamados, a Contratada deverá realizar treinamentos ao identificar alta incidência de um mesmo tipo de chamado, com o propósito de aumentar o respectivo conhecimento dos usuários no assunto;
- A Contratada é responsável pela capacitação dos próprios funcionários nas ferramentas/tecnologias referentes ao escopo do contrato;
- Deverá ser observada a necessidade de transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas, do aplicativo de ITSM, de forma a garantir que a ANPD tenha independência necessária em caso de encerramento do contrato; e
- Nos últimos 3 (três) meses precedentes ao encerramento do contrato, a Contratada deverá efetuar o repasse de conhecimento sobre os processos e tecnologias, com o objetivo da continuidade dos serviços pelo requisitante ou por terceiros por ele indicados.

7.3. Requisitos de Manutenção

- A Contratada deverá prover customização e configuração do sistema de controle de chamados ITSM – IT Service Management, GLPI, junto à ANPD;
- Evoluções das versões de todos os softwares do ambiente computacional nos prazos definidos pela ANPD;
- A contratada deverá manter a limpeza do Data Center, sem a necessidade de abrir chamados para isso; e
- Prover a manutenção das capacidades técnicas e experiência profissional necessárias durante todo o contrato.

7.4. Requisitos Temporais

7.4.1. Do Contrato

- A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, conforme preconizam os itens 9.3.5, Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023 o Guia de boas práticas, versão 1.0, do TCU, na página 148 sobre Service Desk.
- A Contratada terá 30 (trinta) dias para o Período de Transição Operacional (PTO), tempo em que se dará a apropriação do conhecimento para estabelecer as rotinas de suporte técnico, devendo apresentar, ao final do período, seu plano operacional para aprovação pela Contratante.
- A Contratante deverá emitir a Ordem de Serviço, conforme modelo anexo ao Termo de Referência, imediatamente após a conclusão do período de Período de Transição Operacional, ou no trigésimo dia após a assinatura do contrato, o que ocorrer primeiro.
- Após a emissão da Ordem de Serviço, se dará início ao Período de Adaptação e Ajustes. O Período de Adaptação será de 60 (sessenta) dias, prazo em que a Contratada já atuará na execução do contrato e deverá realizar ajustes pontuais para melhor adequação à prestação dos serviços.
- Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de Transição Operacional e Adaptação.

7.4.2. Dos Serviços

O atendimento de suporte técnico dos serviços de 1º, 2º e 3º níveis de atendimento deverão ser realizados conforme tabela abaixo:

Serviço	Horários

Serviço de Atendimento aos Usuários de TI - Suporte ao Usuário de 1 º Nível (N1)	Das 07:30 às 20h - horário de Brasília-DF, de segunda a sexta- feira, excetuando-se os feriados nacionais.
Serviço de Atendimento aos Usuários de TI - Suporte ao Usuário de 2º Nível (N2)	Das 07:30 às 20h - horário de Brasília-DF, de segunda a sexta- feira, excetuando-se os feriados nacionais.
Serviço de Operação de Infraestrutura (N3) – Atividades Rotineiras	Das 07:30 às 20h - horário de Brasília-DF, de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados nacionais.
Serviço de Operação de Infraestrutura (N3) – Monitoramento com resolução de incidente e problema dos Serviços de TIC	Atendimento 24x7 - 24 horas por dia, durante os 7 dias de semana, inclusive feriados.

- Em caso de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou finais de semana, desde que a Contratada seja avisada previamente.
- O início da prestação de serviço pela Contratada inicia-se, imediatamente, a partir da abertura da Ordem de Serviço.
- A Contratada deverá cumprir os prazos estabelecidos, zelando pelos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

7.5. Requisitos de Segurança e Privacidade

- A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados nas Políticas e Normativos de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados vigentes na ANPD.
- A Contratada deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo anexo ao Termo de Referência.
- As partes responderão administrativa e judicialmente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos, aos titulares dos dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual por inobservância à LGPD.
- A Contratada deverá comunicar imediatamente qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado.
- A Contratada não poderá se utilizar do contrato de prestação de serviço para obter qualquer acesso não autorizado de informações de propriedade da ANPD.
- Todos os profissionais da Contratada que irão prestar serviços diretamente para a Contratante deverão passar por processo de habilitação e credenciamento, dentre os quais será verificado o requisito de assinatura e entrega do Termo de Declaração de Ciência.
- Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão atender aos requisitos e procedimentos definidos para acesso às dependências da ANPD, bem como aos requisitos de segurança da informação e vedação de acesso e divulgação de informações classificadas, privadas ou privilegiadas, isto é, aquelas que por algum motivo possam vir a representar vantagem mercantil ou competitiva.
- Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão manter sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços ou após o encerramento do contrato, sem a expressa autorização da ANPD.
- Todos os profissionais e soluções da Contratada deverão observar os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, tanto os constantes no Termo de Referência desta contratação e anexos, bem como exigências e solicitações posteriores.
- A Contratada deverá exigir dos seus funcionários que trabalham presencialmente nas dependências da ANPD, uso obrigatório de crachás de identificação e camisa de uniforme com identificação da Contratada.
- ABNT NBR 11515:2007 – Guia de práticas para segurança física relativas ao armazenamento de dados.
- A Contratada deverá adequar-se, quanto à Instrução Normativa PR/GSI nº 5/2021 - Requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem.

7.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- Durante a execução de tarefas no ambiente da ANPD, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos 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.
- A Contratada deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados.
- Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando softwares e aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel.
- Os serviços prestados pela Contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela ANPD.

- A Contratada deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela ANPD.
- As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da ANPD ou outro software de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SEI futuramente.
- É obrigação da Contratada destinar, de forma ambientalmente adequada, todos os materiais e equipamentos que forem utilizados na prestação de serviços. Deverá adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto nº 10.936/2022, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- Utilização de tecnologias de virtualização, definidas como soluções computacionais que possibilitam a execução de vários sistemas operacionais a partir de uma única máquina física ou mesmo maior utilização de um equipamento físico em sua divisão lógica virtual em várias unidades. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono.

7.7. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica definida pela ANPD, como também as referências previstas no Catálogo de Serviço, Inventário de Ambiente Tecnológico, previsão dos serviços e orientações dos perfis e experiências constantes no Termo de Referência.

7.8. Requisitos de Implantação

- Os serviços a serem providos pela Contratada deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pela ANPD, a exemplo de atividades relacionadas a:
    - Controle de Alterações (habilitação ou gerenciamento de mudanças) do ambiente computacional;
    - Gerenciamento e tratamento de requisições, incidentes e problemas do ambiente computacional;
    - Planos e projetos de implantação, atualização, evolução e maturidade de produtos, de serviços de atendimento e de sustentação do ambiente computacional.
- A implantação da Central de Serviço, preparação do ITSM e demais serviços envolvidos deverão ser objetos de planejamento, estando plenamente disponíveis e operacionais no início da prestação dos serviços;
- Antes do início da prestação dos serviços, deverá ser estabelecido o conjunto de procedimentos e scripts de atendimento que serão adotados, contendo o detalhamento das atividades na operação dos equipamentos e execução dos serviços da ANPD. Este documento deverá apresentar os procedimentos para cada equipamento ou serviço;
- A ANPD poderá propor alterações nos procedimentos estabelecidos a qualquer tempo, com o objetivo de melhorar o desempenho dos equipamentos, processos e sistemas;
- Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela Contratada e aprovados pelas áreas competentes da ANPD, de acordo com as práticas ITIL, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis); e
- O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá como um período de adaptação à estrutura apenas, tendo em vista não haver histórico de execução anterior de contrato similar firmado pela própria ANPD, o que não gerará ônus financeiros à ANPD. O ônus será gerado somente a partir da efetiva execução dos serviços.

7.9. Requisitos de Garantia e Manutenção

- Todos os chamados ou tickets registrados no ITSM deverão possuir prazo de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução). Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos;
- A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados à ANPD e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

7.10. Requisitos de Experiência Profissional

- Com objetivo de prestar todo suporte técnico necessário e eficiente à Contratante, a Contratada deverá garantir que o profissional designado para o atendimento possua experiência e todos os requisitos de qualificação técnica necessários, exigidos no respectivo Termo de Referência;
- A Contratada deverá demonstrar experiência na prestação de serviços em contratos assemelhados por meio de Atestado(s) de Capacidade Técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

7.11. Requisitos de Formação da Equipe

- A formação acadêmica e demais certificações e habilitações técnicas dos profissionais encarregados da prestação dos serviços deverão atender ao estabelecido no Termo de Referência deste certame;
- A estimativa do quantitativo de profissionais necessários à execução adequada do objeto, cujo detalhamento encontra-se no item 8 deste documento, foi calculada por meio dos mecanismos relacionados no item 10 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;
- Conforme disposto no item 14 do Anexo I da referida Portaria, não será exigida quantidade mínima de profissionais por perfil na formação da equipe da Contratada, entretanto será exigido perfis presenciais, conforme descrito no item 8 deste documento.
- A Contratada a única responsável pela gestão sobre a equipe de profissionais alocada para execução do objeto, sendo a vinculação aos resultados pretendidos auferida por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS);
- Entretanto, sujeita-se à Contratada o atendimento das competências associadas aos códigos CBO (Códigos Brasileiro de Ocupação) do Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, bem como das qualificações e experiência complementares, estabelecidas no Termo de Referência deste certame, cuja estrutura inicial está sujeita a ajustes ao longo da execução contratual, nos termos do item 10.7.2.6. da citada Portaria.

7.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

- Apresentação de Projeto de Implementação elaborado pela Contratada, com definição do escopo inicial dos trabalhos de instalação e configuração;
- A Contratada deve fornecer os meios de contato do seu Preposto, como endereço, telefone, e-mail, site, nome e cargo;
- A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 traz como estrutura do modelo de serviço, equipes divididas em Categorias de Serviço, separadas por especialidade. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência. Como definição, as Categorias de Serviços consistem em realizar o agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TI do órgão ou entidade. Ainda conforme, para cada categoria identificada, deverão ser definidos os seguintes aspectos:
    - Escopo;
    - Níveis mínimos de serviço;
    - Descrição não exaustiva das atividades;
    - Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações (sempre que couber); e
    - Previsão do uso de ferramentas de automação (sempre que couber).
- A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a ANPD é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
- A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pela ANPD.
- Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (ITSM), chatbot, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail.
- 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.
- Ao executar as atividades, a Contratada deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.
- Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pela ANPD.
- A execução dos serviços observará a estrutura de categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e suas alterações.
- Ainda, deverão ser seguidas as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL 4, a saber:
    - Práticas gerais de gerenciamento: Gerenciamento da estratégia; Gerenciamento do portfólio; Gestão da arquitetura; Gerenciamento financeiro dos serviços; Gerenciamento de talento e força de trabalho; Melhoria contínua; Medição e reporte; Gerenciamento de riscos; Gerenciamento da segurança da informação; Gerenciamento do conhecimento; Gerenciamento de mudança organizacional; Gerenciamento de projetos; Gerenciamento de relacionamento; Gerenciamento de fornecedor;
    - Práticas de gerenciamento de serviços: Análise de negócio; Gerenciamento do catálogo de serviços; Desenho de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de evento; Central de serviço; Gerenciamento de incidente; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problema; Gerenciamento de liberação; Habilitação de mudança (ou controle de alteração); Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI;
    - Práticas de gerenciamento técnico: gerenciamento de implantação; gerenciamento de infraestrutura e plataforma; desenvolvimento e gerenciamento de software.
- Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do COBIT 2019 ou versões superiores, e os normativos da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019 (Gestão de Riscos Cibernéticos);
- A ANPD poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à Contratada se adaptar;
- Alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas de um período de adaptação de 30 (trinta) dias pela Contratada, desde que seja previamente acordado junto à ANPD;
- O período de adaptação não se aplica a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela própria Contratada.

7.13. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (Definem as regras associadas à segurança da informação para uso da solução)

7.13.1. Observar conformidade com o seguinte arcabouço legislativo:

- Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;
- Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;
- Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;
- Norma Complementar (NC) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR- Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- Norma Complementar (NC) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;
- Norma Complementar (NC) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;
- Norma Complementar (NC) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;
- Norma Complementar (NC) nº 17/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece Diretrizes nos contextos de atuação e adequações para Profissionais da Área de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF);
- Norma Complementar (NC) nº 18/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para as Atividades de Ensino em Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF);
- Norma Complementar (NC) nº 20/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 01) Estabelece as Diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para Instituição do Processo de Tratamento da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;
- Norma Complementar (NC) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta;
- Norma Complementar (NC) nº 01/IN02/NSC/GSIPR - Disciplina o Credenciamento de Segurança de Pessoas Naturais, Órgãos e Entidades Públicas e Privadas para o Tratamento de Informações Classificadas.

7.13.2. Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):

- ABNT NBR ISO 22301:2013 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;
- ABNT NBR ISO 22313:2015 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;
- ABNT NBR ISO 27031:2015 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;
- ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;
- ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;
- ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;
- ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;
- ABNT NBR 16167:2013 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;
- ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação

7.13.3. Obedecer à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considerando, principalmente:

- [...] art. 7º - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:
  - [...] III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;
- [...] art. 26 - O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei. § 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:
  - [...] IV - quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada em contratos, convênios ou instrumentos. [...] § 2º Os contratos e convênios de que trata o § 1º deste artigo deverão ser comunicados à autoridade nacional.
- A Contratada deverá assinar Termo de Confidencialidade e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos disponibilizados pela ANPD;
- A Contratada deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da ANPD, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;
- A Contratada deverá comunicar imediatamente à ANPD qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
- A Contratada deverá seguir a Política de Segurança da Informação da ANPD, quando esta for publicada.
- A Contratada deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à ANPD.
- A Contratada deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e softwares que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) da ANPD, por meio de trilhas de auditoria de SI.
- A Contratada deverá atuar na homologação dos softwares utilizados no âmbito da ANPD, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do MTP.

- A Contratada deverá garantir a segurança das informações da ANPD e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido da ANPD no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;
- Conforme legislação em vigor, a Contratada responderá caso ocorra divulgação ou uso de informação sigilosa a que tenha tido acesso em virtude do contrato;
- A Contratada se comprometerá a guardar sigilo absoluto por tempo indeterminado sobre quaisquer dados, informações, sistemas, softwares, documentos, especificações técnicas e comerciais, metodologias, inovações e demais informações da contratante de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo sob qualquer pretexto divulgar, revelar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei.

7.13.4. A Contratada se compromete, em relação à Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), ao seguinte:

- Adotar medidas para adequação de suas operações ao cumprimento das legislações de proteção de dados pessoais aplicáveis e das orientações emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), inclusive as fixadas na sua Política de Proteção de Dados Pessoais e demais normas e orientações;
- Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar;
- Adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;
- Orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos de qualquer natureza sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;
- Apresentar todos os dados e as informações solicitados pela ANPD em relação ao tratamento de dados pessoais e/ou adotar as providências indicadas;
- Permitir e contribuir, sempre que necessário, para a realização de auditorias e inspeções relativas à proteção de dados pessoais, realizadas pela ANPD ou por ela designadas;
- Não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da ANPD e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;
- Comunicar à ANPD, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD;
- Reparar os danos patrimonial, moral, individual e/ou coletivo causados a outrem pelo tratamento de dados pessoais, quando descumprir as obrigações da legislação de proteção de dados, quando não tiver seguido as instruções lícitas da ANPD e/ou quando não adotar as medidas de segurança previstas no art. 46 da LGPD;
- Encerrado o tratamento de dados pessoais pelas partes, nos termos do art. 15 da LGPD, eliminá-los, salvo nas hipóteses previstas no art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

7.14. Vistoria

- A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda-feira à sexta-feira, de 15h até 16h30.
- Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

7.15. Outros Requisitos Aplicáveis

Não há.

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

8.1. Quantitativo da Demanda

Grupo	Descrição dos Itens	Unidade	Quant. Mensal	Quantidade Prevista

	Item 1 –1° e 2° Níveis - Serviço Técnico especializado ao atendimento ao usuário de TIC	Mês	1	24
Grupo 1				
	Item 2 – 3° Nível - Serviço Técnico especializado de implantação, sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TI	Mês	1	24

8.2. Levantamento do Ambiente

Diferente do cenário planejado em 2023, a ANPD já concluiu, praticamente, sua migração física e tecnológica para sua sede própria no Edifício Venâncio 3000, restando apenas a base de dados de um dos sistemas que ainda está na nuvem do MJSP. Diante deste cenário, apesar de já ter a administração da infraestrutura de TI, com o crescimento, faz-se necessária uma nova contratação para garantir a excelência na sustentação e no gerenciamento, uma vez que a execução contratual anterior não contempla especificidades atuais do novo ambiente computacional do órgão.

Com as mudanças na infraestrutura e ainda a previsão das novas contratações, cria um ambiente computacional novo que demanda a evolução dos processos de sustentação e gerenciamento para suportar o planejamento elencado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

Segue tabela com recorte atual e a previsão de crescimento da infraestrutura de TI da ANPD:

	Atualmente	Previsão 2026/2027
Pessoal	408	700
Switches Acesso	10	13
Ativos de Rede Wifi	21	25
Desktops	177	270
Notebooks	47	85
Impressoras	5	8
Servidores Físicos	5	12
Switch CORE	0	2
Controladora Wifi	1	1

VOIP	125	270
E-mail corporativo	560	850
Storage	0	1
Ferramentas de Banco de Dados	0	3
Ferramenta de Backup	0	1
Firewall	2	4
Plataforma de Virtualização	2	4
Serviço de Diretório	3	5
Serviço de Autenticação	1	1
Serviço de Armazenamento e Compartilhamento de Arquivo	1	1
Correio Eletrônico (Próprio)	1	1
Link de Comunicação (Próprio)	1	1
Antivírus	1	1
Gerenciador de Certificados (próprio)	1	1
Licença E3	400	400
Licença E5	50	800

8.3. Levantamento do Histórico de Chamados

O levantamento a seguir se restringe às informações contabilizadas pela empresa de suporte ao usuário de TI, Contrato 21/2024, celebrado entre a Agência Nacional de Proteção de Dados – ANPD e a empresa Optimize TI LTDA. Os dados foram coletados junto à ferramenta Znuny, gerenciada pela contratada, utilizada até março de 2026. Os dados fornecem uma base de conhecimento, sendo necessários ajustes na contabilização do tempo de atendimento, para possibilitar uma melhor estimativa para a nova contratação. Tal realidade precisa ser levada em conta para não subdimensionar a demanda de atendimento aos usuários de TI da ANPD.

Segue planilha contabilizando o atendimento de fevereiro de 2025 a fevereiro de 2026, contabilizando 13 meses de contrato:

Grupo Solucionador	Quantidade de Chamados
N1	127
N2	1780
N3 Banco de Dados	1
N3 - Conectividade e Redes	21
N3 - Segurança	32
N3 - Aplicações	88
Total Geral	2049

O recorte abaixo fornece a média de tempo gasto no atendimento por Grupos Solucionadores dos treze meses de contrato, de fevereiro 2025 a fevereiro de 2026:

Grupo Solucionador	Tempo em horas/mês
N1	45:07
N2	551:24
N3 Banco de Dados	00:36
N3 - Conectividade e Redes	18:05
N3 - Segurança	27:19
N3 - Aplicações	70:53
Total Geral	713:24

Ao analisar os relatórios, foi percebido que a empresa contratada não gerencia a contento as ilhas de atendimento previstas na contratação anterior, não aparecendo nos relatórios chamados para ilha de Gerenciamento de Serviço, nem chamados oriundos da ilha de monitoramento, o que entende-se que há necessidade de previsão destes grupos no planejamento desta contratação.

Hoje, existem 408 colaboradores entre servidores requisitados, servidores temporários e terceirizados. Conforme estimativas de crescimento apresentadas pela Superintendência de Gestão Interna - SGI /ANPD, existe a previsão de ampliação do contingente para um total de 700 pessoas, ampliando o quantitativo de pessoas a serem atendidas pelo contrato em 2027 em 71%.

8.4. Estimativa do Esforço

Considerando as informações levantadas, tanto do quantitativo de demandantes, quanto dos equipamentos e serviços a serem implementados na infraestrutura de TI, para o cálculo de esforço, partiu-se, inicialmente, dos dados fornecidos pelo recente histórico de atendimento junto ao contrato atual para prever a formação de equipes mínimas para atenderem os usuários de TI e também implantar, suportar e gerenciar a infraestrutura de TI.

8.4.1. Estimativas Suporte ao usuário de TI

Na estimativa de 1° e 2° níveis, basicamente fundamentou-se no histórico apresentado para atendimento de 408 demandantes atualmente.

O suporte ao usuário, trata-se do ponto único de contato entre a CGTI e as outras áreas da ANPD, provendo atendimento e registro destes no sistema que irá gerenciar os chamados. Também é sua responsabilidade manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, software, aplicativos e periféricos.

8.4.2. Estimativa de Gerenciamento da Infraestrutura

Na estimativa de 3° nível, estão sendo consideradas as contratações em andamento, de acordo com o planejamento de aquisições e amadurecimento dos serviços a serem disponibilizados. Desta forma, esse tipo de serviço foi segmentado em áreas de especialidades para organização das demandas e grupos solucionadores:

- **Gerenciamento do Serviço de TI** – Garantir a execução dos processos ITIL, COBIT gestão dos projetos, acompanhamento e medição dos serviços, identificando os pontos relevantes para melhoria contínua dos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta ITSM e pela criação de painéis de gerenciamento da infraestrutura, bem como dos processos de Service Desk e Catálogos de Serviço.
- **Sustentação de Infraestrutura para Aplicações** – Responsável pela operação da infraestrutura dos datacenters, servidores físicos, ambientes em nuvens e virtualizados, sustentação de ambiente com sistema operacional Windows Server e Linux e sustentação dos serviços como correio eletrônico, Active Directory, DNS, DHCP, System Center, NPS, Autoridade Certificadora, entres outros. Serão também responsáveis pela administração e suporte para os serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.
- **Banco de Dados** - É responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da ANPD, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional e/ou NoSQL.
- **Conectividade e Comunicação** - É responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo equipamentos de rede LAN, MAN, WAN e Internet, SDWAN, otimizadores de tráfego e serviços básicos de rede. Serão também responsáveis pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.
- **Segurança de TI** - É responsável pelas atividades de operação dos ativos que garantem ou monitoram a segurança da infraestrutura e serviços de TI, tais como firewalls, IDS, IPS e demais ferramentas de segurança em uso. Responsável também pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança cibernética e de ativos de TI.
- **Monitoramento** – Responsável pelo acompanhamento e resolução imediata, de acordo com índices de alerta da infraestrutura, iniciar plano de comunicação, acionamento aos responsáveis técnicos e gerenciamento da ferramenta de monitoramento da infraestrutura de TI.

8.5. Quantitativo de Profissionais de Referência

Para a contratação, os perfis relacionados levam em consideração o que preconiza a Portaria SGD /MGI N°1070, de 01/06/2023, item 10, sobre o dimensionamento das necessidade, quanto ao levantamento do ambiente, histórico de chamados, previsões constantes no PAC, padrão esperado e

planejamento dos serviços a serem implantados no órgão, juntamente com observações quanto aos quantitativos levantados.

Grupo Solucionador	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantitativo	Obs
Suporte ao usuário de TI - N1 e N2		1425-30	GERSUP	1	Gerente de Suporte técnico de Tecnologia da Informação
	3172-10	TECSUP-01	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação – Júnior	0,17	Aplicado fator de crescimento de 71% ao histórico – Item 8.3 deste ETP
	3172-10	TECSUP-02	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação – Pleno	2,13	Aplicado fator de crescimento de 71% ao histórico – Item 8.3 deste ETP
	3172-10	TECSUP-03	Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação – Sênior	0,17	Aplicado fator de crescimento de 71% ao histórico – Item 8.3 deste ETP
	3132-20	TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Júnior	1	Perfil presencial
	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Pleno	2	Perfil Presencial
	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	1	Perfil Presencial

	2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais – Júnior	0,05	Quantitativo baseado no histórico de atendimento.
	2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais – Pleno	1	Perfil Presencial baseado no histórico de atendimento
	2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais – Sênior	0,1	Quantitativo baseado no histórico de atendimento
	2124-20	ASUCOMP-01	Analista de suporte computacional - Júnior	1	Quantitativo baseado no histórico de atendimento
	2124-20	ASUCOMP-02	Analista de suporte computacional - Pleno	2	Quantitativo baseado no histórico de atendimento
	2124-20	ASUCOMP-03	Analista de suporte computacional - Sênior	0,2	Quantitativo baseado no histórico de atendimento
	2123-5	ABD-01	Administrador de Banco de Dados - Júnior	0,3	Quantitativo baseado na demanda prevista com os contratos de Fábrica de Software
	2123-5	ABD-02	Administrador de Banco de Dados - Pleno	0,3	Quantitativo baseado na demanda prevista com

					os contratos de Fábrica de Software
	2123-5	ABD-03	Administrador de Banco de Dados - Sênior	0,3	Quantitativo baseado na demanda prevista com os contratos de Fábrica de Software
	3133-05, 3133-10	TECRED-03	Técnico de Redes – Sênior	4	Demanda para Monitoramento Ativo 24h
	2124-10	ARED-02	Analista de Redes e de comunicação de dados - Pleno	1	Perfil Presencial baseado no histórico de atendimento
	2124-10	ARED-03	Analista de Redes e de comunicação de dados - Sênior	0,1	Quantitativo baseado no histórico de atendimento
	2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	0,5	Quantitativo baseado no histórico de atendimento
	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	1	Quantitativo baseado no histórico de atendimento
	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud) - Pleno	0,5	Quantitativo baseado na demanda prevista com os contratos de Fábrica de Software e de Nuvem

	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Computação em Nuvem (Cloud) DEVOPS - Pleno	0,5	Quantitativo baseado na demanda prevista com os contratos de Fábrica de Software e de Nuvem
	1425-5	GERINF	Gerente de infraestrutura de Tecnologia da Informação	1	Perfil exigido pela Portaria 1.070/23

9. Levantamento de soluções

ID	Descrição da Solução (Cenário)
1	Não realizar uma nova contratação de atendimentos aos usuários
2	Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC
3	Realizar concurso público objetivando contratar servidores públicos em substituição aos profissionais alocados na execução dos serviços
4	Utilizar servidores requisitados em substituição aos profissionais alocados na execução dos serviços

10. Análise comparativa de soluções

Requisitos		Cenários			
		Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3	Cenário 4
	Garantir a continuidade dos serviços críticos de TIC para				

Negócio	usuários externos e internos	não atende	**atende**	não atende	não atende
Tecnológico	Requisitos de Segurança e Privacidade: Conformidade com políticas de segurança da informação; Proteção de dados pessoais; Controle de acesso; gestão de vulnerabilidade; Resposta a incidentes	não atende	**atende**	atende	atende
	Requisito da Arquitetura Tecnológicas: Integração com sistemas corporativos; Escalabilidade e modularidade; Ambiente híbrido; Monitoramento contínuo; Automação de processo	não atende	**atende**	atende	atende
Resultado da Análise		não atende	**atende**	não atende	não atende

11. Registro de soluções consideradas inviáveis

SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERNATIVA OU CENÁRIO IDENTIFICADO	JUSTIFICATIVA
1	Não realizar uma nova contratação de atendimentos aos usuários	Não atende. Essa alternativa só seria viável em casso de contingenciamento total de recurso que impossibilite a contratação dos serviços implicando assumir riscos associados ou indisponibilidade de serviços para usuários internos e externos, gerando um imensurável impacto negativo para a imagem da instituição. **Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável.**
3	Realizar concurso público objetivando contratar servidores públicos em substituição aos profissionais alocados na execução dos serviços	A realização de concurso público seria viável, caso houvesse previsão de perfil técnico em especialização e quantidade suficiente para suportar as demandas de atendimento e suporte. Hoje, a ANPD tem a visão que o quadro de servidores, assumam posições de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoantes com o disposto no Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, especificamente em seus §§ 7º e 8º de seu art. 10. E ainda, conforme Portaria SGD/MGI n° 1.070, de 15 de 1° Junho de 2023, art. 2°, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos". Além da indicação por contratação de empresa para prestação do serviço em questão, o prazo para aprovação de vagas, definição de perfis, estudo técnico, lançamento de edital, concurso e resultado é demasiadamente maior do que a de uma contratação terceirizada, além de ser um custo muito mais elevado. **Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável.**
		Pelo fato de não ter celebrado concurso para seus quadros de servidores, a ANPD conta com requisições de servidores de outros órgãos para formar suas equipes, não dispondo de quantitativo mínimo para assumir responsabilidades de gestão, governança, fiscalização e gestão de contratos, suporte, implantação, atendimento aos usuários e contratação.

4	Utilizar servidores requisitados em substituição aos profissionais alocados na execução dos serviços	Nesse contexto, é impossível que os servidores cumpram suas principais obrigações com gestão, controle e governança, caso tenham que se dedicar ao atendimento aos usuários, inviabilizando também focar na estratégia da ANPD, não desenvolvendo o planejamento necessário para cumprir seu papel no órgão. Além disso, o custo necessário para montar uma equipe de servidores suficiente para assumir todas estas demandas seria superior à contratação de empresa para prestar esse serviço. Inclusive imaginando questões de afastamentos legais, faltas justificadas ou não, tudo isso geraria prejuízo pela vacância ocasionada sem reposição imediata, o que é oferecido em caso de contratação. Hoje, a ANPD tem a visão que o quadro de servidores, assumam posições de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoantes com o disposto no Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, especificamente em seus §§ 7º e 8º de seu art. 10. E ainda, conforme Portaria SGD/MGI n° 1.070, de 15 de 1° Junho de 2023, art. 2°, "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos". Ademais, reproduz-se aqui parte do art. 3° desta mesma Portaria: "Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação. Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital – SGD.” **Diante do exposto, essa solução foi considerada como inviável.**

12. Análise comparativa de custos (TCO)

12.1. Conforme determinado na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, deverá ser realizada a análise comparativa de custos envolvidos na contratação. Para isso, deverão ser consideradas somente as soluções viáveis, bastando o registro das soluções inviáveis no Estudo Técnico Preliminar da Contratação:

> *"Art.11*
>
> *(...)*
>
> *III - análise comparativa de custos, que deverá considerar apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis, incluindo:*
>
> *a) cálculo dos custos totais de propriedade (Total Cost Ownership - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia técnica estendida, manutenção, migração e treinamento; e*
>
> *b) memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados;*
>
> *IV - estimativa do custo total da contratação; e*
>
> *V - declaração da viabilidade da contratação, contendo a justificativa da solução escolhida, que deverá abranger a identificação dos benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.*
>
> *§ 1º As soluções identificadas no inciso II consideradas inviáveis deverão ser registradas no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade."*

12.2. Entretanto, seguindo as orientações da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023, deverá ser considerado, para Contratação de Serviço de Operação de Infraestrutura de Atendimento aos Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, o modelo de Pagamento fixo mensal, excluindo as outras alternativas.

"Art.2

A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho."

12.3. Diante deste cenário, não foi possível realizar a análise comparativa, pois apenas uma solução foi considerada viável, sendo apenas apresentada a análise da solução de preço fixo neste estudo.

12.4. Estimativa de TCO ao longo do contrato

CATEGORIA	EQUIPE	VALOR MENSAL
Gerenciamento de Serviços de TIC	5,20	99.110,89
Sustentação de Aplicações	1,15	16.489,34
Sustentação de Banco de Dados	0,90	14.332,56
Conectividade e Comunicação	1,10	17.985,38
Segurança de TIC	1,50	38.508,03
Monitoramento de Serviços de TI	5,00	52.031,63
Suporte Técnico de Microinformática	7,47	65.943,21
CUSTO ESTIMADO POR MÊS :	22,32	**R$ 304.401,04**
CUSTO ESTIMADO POR ANO:		**R$ 3.652.812,48**
CUSTO ESTIMADO POR 2 ANO:		**R$ 7.305.624,96**
CUSTO ESTIMADO POR 5 ANOS:		**R$ 18.264.062,40**
CUSTO ESTIMADO POR 10 ANOS:		**R$ 36.528.124,80**

12.5 Em observância à Portaria SGD/MGI n° 1.070/2023, a estimativa de custos desta contratação utiliza o modelo de Pagamento Fixo Mensal. Conforme o Art. 4°, § 1° da referida norma, os valores salariais e o Fator-K de referência adotados dispensam a realização de pesquisa de mercado externa, uma vez que a tabela oficial da SGD já cumpre os requisitos da IN SEGES/ME n° 65/2021.

13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

13.1. Solução 2 – Contratação de empresa por pagamento fixo mensal

Em observância plena à Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, Art. 2, que estabelece que o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizado por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, a solução contratada será a **Solução 2 – Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC.**

13.1.1. Modelo de prestação de serviço

A presente contratação compõe uma única solução de Service Desk, terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogada por igual período até a vigência máxima estabelecida na legislação. Justifica-se a vigência de 24 (vinte e quatro) meses, tendo em vista o item 9.3.5, Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, e o Guia de boas práticas, versão 1.0, do TCU, na página 148, ambos versando sobre Service Desk.

No tocante à opção por uma contratação cujo prazo inicial é plurianual, tal fato decorre diretamente da proporção de amortização dos valores investidos pela contratada, segundo o Guia de boas práticas, versão 1.0, do TCU, na página 148. Em alguns casos, quando o custo para inserção da empresa no órgão pode ser mais alto, como na contratação de service desk, por exemplo, caso o período seja curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, podendo aumentar os preços ofertados.

Neste sentido, a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, recomenda, nos itens 9.3.5, diante da complexidade técnica e logística, adotar um prazo de vigência contratual maior para contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

A execução baseia-se no modelo no qual a ANPD é responsável pela gestão do contrato e por atestar os resultados esperados nos níveis de qualidade exigidos, e a contratada é responsável pela gestão e execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto do contrato.

Com o objetivo de caracterizar e proporcionar um entendimento completo do objeto do contrato, a Contratada obrigatoriamente deverá seguir os critérios abaixo:

I. Os serviços prestados pela Contratada envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho da ANPD;

II. Os serviços de Nível 1, 2 e 3 deverão ser prestados nas dependências da ANPD e a conectividade entre as instalações da Contratada e a infraestrutura do órgão deverá ter a disponibilidade garantida pela Contratada;

III. As ferramentas e softwares necessários para o atendimento remoto deverão ser de responsabilidade da Contratada, incluindo licenciamento, caso necessário, ou ajustes no ambiente, como implantar o software cliente em todas as estações de trabalho. O software utilizado deverá ser aprovado pela ANPD, observando as políticas de segurança vigentes.

IV. A Contratada deverá seguir todas as políticas e normas vigentes aplicadas à ANPD;

V. Todos os serviços serão prestados nas plataformas tecnológicas escolhidas pela ANPD, podendo ser alteradas a qualquer tempo e a exclusivo critério da ANPD.

13.1.2. Escopo e Grupos de Serviços

O serviço de atendimento ao usuário, níveis 1 e 2, é responsável por, além de identificar, mas também acompanhar e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes e problemas registrados, mesmo que esses já tenham sido escalonados para o nível 3, servidores ou fornecedores. A central de atendimento deve monitorar o status e o progresso de todos ou incidentes, sendo capaz de ter completa aderência aos processos definidos e boas práticas definidas pelo mercado.

13.1.2.1. Atendimento Nível 1

Trata-se do ponto único de contato entre a área de TI e as áreas de negócio, provendo atendimento em primeiro nível de registro de solicitação de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvida referente aos serviços ofertados. Todas as atividades de Service Desk devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI, políticas, portarias da ANPD e os processos internos do Service Desk. Sendo imprescindível que 70% do atendimento, segundo o Catálogo de Serviço, deverá ser atendido de forma remota.

13.1.2.2. Suporte Nível 2

A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, software aplicativos e periféricos.

13.1.2.3. Gerenciamento de Infraestrutura Nível 3

São responsáveis pelo monitoramento, planejamento, implantação e suporte à infraestrutura de TI da ANPD.

13.1.2.4. Preposto

Será o responsável administrativo, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, não necessitando estar nas dependências da ANPD durante horário contratual. Entretanto, deverá estar disponível para contato telefônico e, caso seja solicitado pelos fiscais, comparecer nas dependências da ANPD imediatamente.

14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 6.481.596,66

Solução viável	**Solução 2 – Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC**
Item	**Contratação de Serviço de Suporte ao Usuário e Sustentação da Infraestrutura, 1°, 2° e 3° Níveis**
Quantidade	**24 meses**
Valor Unitário	**R$ 304.401,04**
Valor Total	**R$ 7.305.624,96**

15. Justificativa técnica da escolha da solução

15.1. Considerando os aspectos técnicos e análise comparativas das soluções o modelo de execução por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de níveis mínimos de serviços a serem executados. Neste modelo, caso não atinja os níveis mínimos, haverá incidência de glosas.

15.2. Desta forma, entende-se que a solução escolhida é suficiente para atender todas as necessidades de negócio e tecnologia descritas neste estudo, desde que observados os requisitos aqui estabelecidos.

15.3. Considera-se que este modelo, preconizado pela Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, é o mais adequado para a plena execução dos serviços de suporte, implantação e manutenção do ambiente computacional.

15.4. Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos técnicos

O parcelamento do objeto, apesar de possível, não é tecnicamente viável, pois, embora os serviços possam ser fornecidos/prestados por empresas diferentes, o parcelamento pode tornar a solução complexa, gerando um alto risco de insucesso do projeto. Além disso, por se tratar de uma solução de serviços integrados, é fundamental para a garantia da qualidade do serviço, que sejam executados por um mesmo fornecedor, dada a impossibilidade de segregação do objeto sem que haja prejuízo ao conjunto, objetivando alcançar produtividade, economicidade e eficiência na realização dos serviços.

16. Justificativa econômica da escolha da solução

16.1. Considerando que apenas a **Solução 2 - Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)**, compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC, se mostrou viável ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, ela se torna única por ser a única neste estudo que atende à Portaria SGD/MGI n° 1070, de 01 de junho de 2023.

16.2. Do parcelamento da contratação decorrente de aspectos econômicos

Diante de possíveis cenários de parcelamento e a experiência adquirida no serviço públicos, optou-se por não parcelar a solução, por entender ser mais vantajoso para a ANPD, tanto economicamente, quanto tecnicamente para a equipe de fiscalização.

17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. Pretende-se alcançar os seguintes benefícios com a solução escolhida:

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Coordenação-Geral de TI - CGTI;
- Redução dos riscos de incidentes e interrupção dos serviços de TI;
- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas à requisições, incidentes e problemas dos Serviços de TI;
- Implantar um processo efetivo de gerenciamento de incidentes e solicitações de serviços, dentro das práticas previstas na disciplina preconizados pela ITIL;
- Oferecer atendimento de qualidade e eficiente aos usuários dos Serviços de TI;

- Facilitar a restauração da operação normal dos Serviços de TI, com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos acordos de níveis de serviços estabelecidos;
- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de falha e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes;
- Aumentar o grau de segurança da informação, mitigando riscos de ataques cibernéticos e perda de dados corporativos;
- Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- Manutenção do conhecimento acumulado para fins de melhoria contínua do serviço de atendimento ao usuário;
- Reduzir o tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;
- Capacitar os usuários dos Serviços de TI, em tecnologias e ferramentas que visam aumentar a produtividade e facilitar o desenvolvimento das suas atividades laborais;
- Monitorar initerruptamente os Serviços Críticos de TI, de modo a proporcionar a maior disponibilidade possível destes recursos aos usuários de TI.

18. Providências a serem Adotadas

18.1. Adequação do ambiente:

A ANPD providenciará salas climatizadas, com o mínimo de condições para a Contratada na execução do contrato.

18.2. Infraestrutura tecnológica:

A Contratada fornecerá aos seus funcionários computadores e quaiquer equipamentos para executarem suas tarefas rotineiras previstas.

18.3. Infraestrutura elétrica:

É responsabilidade da ANPD, junto ao condomínio do prédio, solicitar adequações na infraestrutura elétrica, quanto às necessidades da Contratada.

18.4. Logística:

A empresa será responsável para layout das salas, de acordo com as normas previstas no condomínio.

18.5. Espaço físico:

É de responsabilidade da ANPD fornecer espaço físico em suas dependências para execução contratual da Contratada.

18.6. Mobiliário:

É responsabilidade da ANPD fornecer mobiliário para a Contratada, de acordo com o padrão de mobiliário estabelecido.

19. Declaração de Viabilidade

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

19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1. Por meio do presente estudo técnico, foi possível concluir que a solução escolhida é a mais adequada para o atendimento das necessidades institucionais da ANPD, proporcionando:

19.1.1. Eficácia e efetividade no atendimento contínuo das demandas da ANPD, por meio de serviços especializados para implantação, sustentação e gerenciamento de infraestrutura, além de suporte e atendimento aos usuários de TI, em conformidade com os requisitos técnicos e de negócio estabelecidos, bem como os padrões de qualidade exigidos;

19.1.2. Eficiência, uma vez que a contratação permite que os servidores lotados na ANPD tenham continuidade dos serviços suportados pela CGTI, de acordo com o catálogo de serviço, em relação às demandas da instituição;

19.1.3. Economicidade, tendo em vista que a solução corresponde ao modelo estabelecido pelo MGI na Portaria SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º de junho de 2023.

19.2. Além dos benefícios aqui referenciados, frisa-se que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios a serem alcançados são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade.

19.3. Considerando as informações do presente estudo, entende-se que a presente contratação se configura tecnicamente VIÁVEL .

19.4. O presente planejamento foi elaborado de acordo com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e com a Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, bem como está em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e do objeto da contratação.

19.5. O presente planejamento está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão.

20. 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.

RODRIGO VAZ DOS SANTOS

Integrante Requisitante

Assinou eletronicamente em 29/07/2026 às 18:19:30.

MARCELLO SOARES DE ARAUJO

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 30/07/2026 às 08:16:45.

LUCIANO EDIPO PEREIRA DA SILVA

Coordenador-Geral de Tecnologia da Informação Substituto

Assinou eletronicamente em 30/07/2026 às 08:37:17.