



AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA (DOD)

PROCESSO Nº 50300.017120/2018-77

1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO

Unidade:	CIN/STI
Nome do Projeto:	Contratação de Serviços Especializados - Sustentação de Infraestrutura de TI
Fonte de Recursos:	UGR nº XXXXX, Projeto/Atividade nº XXXXX
Responsável pela Demanda:	Diógenes de Oliveira Nunes
SIAPE:	2558484
E-mail:	diogenes.nunes@antaq.gov.br
Telefone:	2029-6604

2. INDICAÇÃO DO INTEGRANTE REQUISITANTE

Integrante Requirante:	Gustavo Henrique de Souto Silva
SIAPE:	1794843
E-mail:	gustavoh.silva@antaq.gov.br
Telefone:	(61) 2029-6604

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Id	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE	Id	NECESSIDADES ELENCADAS NO PDTI
1	Aprimorar o atendimento aos usuários da Antaq	1	N26 - Contratação de Empresa Especializada em Sustentação de Ambiente Tecnológico
2	Aprimorar os processos de governança	1	N26 - Contratação de Empresa Especializada em Sustentação de Ambiente Tecnológico
3	Desenvolver produtos e serviços com celeridade e qualidade	1	N26 - Contratação de Empresa Especializada em Sustentação de Ambiente Tecnológico

4. MOTIVAÇÃO

- Este processo objetiva estabelecer uma Contratação de **serviços de atendimento, operação e suporte ao ambiente computacional de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC da Antaq**, englobando a infraestrutura de redes, seus meios de comunicação, sistemas operacionais e processos de execução.
- O contrato vigente findar-se-a em abril /2019, não sendo passível de renovação e a Secretaria de Tecnologia da informação não possui quadro próprio suficiente para execução dos serviços pretendidos.
- A contratada deve possuir a capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, projetizadas e rotineiras em níveis de atendimento conforme complexidade para os

3 níveis, tendo por base o quadro de servidores de Agência de aproximadamente 750 colaboradores ativos nas dependências da Antaq sede, nas 14 regionais e Postos Avançados.

4. Os níveis de especialização e tipos de serviço compreenderão:

- *1º nível* – atendimentos telefônicos no horário de funcionamento da agência com possível solução tempestiva remota, com base nos scripts de resolução, ou triagem para encaminhamento aos níveis subsequentes de atendimento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado. Deverá ser formalizada por OS (Ordem de Serviço) Mensal e cotado em preço fixo.
- *2º nível* – atendimento presencial para resolução do atendimento encaminhado pelo 1º nível. Sua resolução retornará o ticket eletrônico ao 1º nível para fechamento com confirmação do demandante.
- *3º nível* – tarefas relacionadas à sustentação de itens de configuração e de ativos que compõem os serviços corporativos que sustentam o negócio, podendo estas serem rotineiras ou demandadas. No caso das tarefas demandadas, cada uma deverá possuir seu ticket/OS específico, as restantes devem ser formalizadas por OS (Ordem de Serviço) Mensal e cotado em preço fixo.
- *Monitoramento e Operação* – tarefas relacionadas ao monitoramento de itens de configuração e de ativos que compõem os serviços corporativos que sustentam o negócio, que são em grande parte rotineiras. Deverão ser formalizadas por OS (Ordem de Serviço) Mensal e cotado em preço fixo.
- *Projetos* – tarefas envolvendo implantação de serviços que tragam inovação para a Agência, como Georeferenciamento, Analytics, Plataformas móveis, Cloud, Grid, VOIP, virtualização de desktops, executadas de forma planejada, com início, término e entregável pré-estabelecido. A demanda de cada produto deverá ser formalizada por OS e cotado em USTs – Unidades de Serviço Técnico

5. METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS

- 5.1. P5 - Aumentar a Agilidade e Produtividade dos Processos Internos
- 5.2. A6 - Prover soluções de TI alinhadas à estratégia da ANTAQ

Em conformidade com o art. 11, **caput**, da [Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014](#), emitida pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, encaminha-se o presente Documento de Oficialização da Demanda (DOD) à Área de Tecnologia da Informação da ANTAQ para as providências cabíveis.

O presente documento segue assinado pelo Responsável pela Demanda identificado na seção 1 acima.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Henrique de Souto Silva, Analista Administrativo**, em 02/10/2018, às 15:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://www.antaq.gov.br/>, informando o código verificador **0606812** e o código CRC **7DBD5A57**.