

# Estudo Técnico Preliminar 23/2025

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00190.102221/2025-98

## 2. Descrição da necessidade

2.1. Necessidade de suporte para a ferramenta de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM).

2.2. A necessidade de uma ferramenta para gestão de serviços foi verificada desde 2013 por meio do projeto GovTI, que foi elaborado para identificar os processos de trabalho da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), utilizando COBIT e ITIL como referência. Nas atividades do projeto GovTI esteve a contratação de solução ITSM (Information Technology Service Management), chamada à época HPSM (Hewlett Packard Service Manager), do fabricante Microfocus. A ferramenta foi contratada em 2014 e começou a ser implantada em 2015.

2.3. Essa ferramenta viabilizou a implantação em larga escala de um conjunto de processos de gerenciamento de TI. Para tanto foram executados os contratos nº 16/2015 e 34/2015 de licenciamento e implantação da ferramenta e os contratos nº 32/2017, 34/2017 e 05/2018 (encerrado no início de 2023) relativos ao suporte básico para as licenças adquiridas. Finalmente, durante o ano de 2018, foi executado o contrato nº 45/2017 de Consultoria Individual de Avaliação da Implantação do HPSM e do desenho dos processos citados. Além destes, a CGU realizou também o contrato nº 12/2020, que se refere ao Serviço de Operação do Software de Gerenciamento de Serviços, o qual dispõe de profissionais especializados na solução HPSM, nos perfis pleno e sênior, que mantém e evolui todos os processos ITIL implantados na CGU a partir da ferramenta ITSM.

2.4. Hoje, o uso dessa solução extrapola os limites dos serviços de Tecnologia da Informação, abrangendo também serviços gerais e logística prestados pela Diretoria de Gestão Corporativa da CGU (DGC), cujo uso iniciou em 2018.

2.5. O HPSM, atualmente chamado apenas SM (Service Manager), por meio do portal serviços.cgu.gov.br, é responsável pela gestão de chamados abertos por usuários do órgão.

2.6. Atualmente, a CGU possui licenças para utilizar a ferramenta SM (Service Manager). Porém, o contrato de suporte deste sistema não foi renovado, dificultando atualizações e a correta manutenção da ferramenta. Portanto, essas licenças perderam grande parte de seu valor, uma vez que não oferecem suporte para a ferramenta. Em um cenário onde o software é perpétuo, mas não recebe atualizações, seu valor prático diminui consideravelmente. Além disso, hoje não temos direitos de atualização da ferramenta, logo, os nossos processos implementados estão defasados em relação às melhorias do mercado. Isso revela uma lacuna crítica: a necessidade não é apenas de suporte técnico para a ferramenta existente, mas sim de licenças de software atualizadas, que estejam em consonância com as demandas atuais e futuras de infraestrutura de TI. Portanto, deve-se buscar uma solução que proporcionem tanto o licenciamento atualizado do software quanto o suporte contínuo, garantindo assim uma solução de ITSM robusta e adaptada às necessidades em constante evolução da Organização.

2.7. Por fim, cabe citar algumas diretrizes tecnológicas que foram estabelecidas pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) da CGU para os anos de 2022 e 2023 que permeiam a contratação de uma solução ITSM:

### Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI: biênio 2022-2023

#### Seção 4. DIRETRIZES TECNOLÓGICAS

2.8. Como forma de orientar a execução dos projetos de TI, ficam definidas as seguintes diretrizes:

- Desenhar, implantar e evoluir sistemas e serviços de TI com base nas melhores práticas recomendadas pelos fabricantes e/ou desenvolvedores das soluções empregadas e, sempre que necessário, com acompanhamento de seus especialistas;
- Priorizar a execução terceirizada de atividades operacionais ligadas à Tecnologia da Informação, de modo que os servidores da DTI se concentrem, preferencialmente, em atividades de planejamento, coordenação, supervisão e controle; e
- Manter o parque de ativos de TI atualizado e coberto por garantia de funcionamento.



3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CGTEC/DTI/SE	Francisco Leonardo Lima Gazzola

4. Necessidades de Negócio

4.1. O presente estudo orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- **Suporte técnico:** Garantia de assistência técnica confiável e qualificada para atender às demandas operacionais da ferramenta SM.
- **Atualização de versões:** Implementação e manutenção de atualizações e patches necessários para manter a ferramenta SM em conformidade com as melhores práticas do mercado e mitigar riscos associados a vulnerabilidades de software.
- **Licenças de uso:** Disponibilização das licenças relacionadas à ferramenta SM, contemplando a demanda atual:

	Necessidade Atual
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Named Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTU	12
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Named Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTU Business Support (SP-AO724)	12
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Concurrent Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTU	12
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Concurrent Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTU Business Support (SP-AO725)	12
Server Automation Ultimate Edition version 2 Operating System Instance SW E-LTU	42
Server Automation Ultimate Edition version 2 Operating System Instance SW E-LTU-Business Support (SP-AJ474)	42
TOTAL:	132

4.2. O presente estudo orienta-se pelos seguintes requisitos temporais:

4.2.1. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Obrigações de Suporte



Criticidade 1: Quando a ferramenta ITSM estiver indisponível ou não estiver respondendo.	Dentro de 4 horas (durante o horário comercial) da notificação inicial da contratante	Esforços contínuos de boa-fé até que o problema seja resolvido ou uma solução alternativa razoável seja alcançada.
Criticidade 2: Algo não está funcionando ou precisa da atenção da equipe técnica para consertar. Bugs, latência, etc. se enquadram nessa categoria.	Dentro de 1 dia útil da notificação inicial da contratante	Esforços razoáveis para corrigir o erro relatado.
Criticidade 3: Problemas gerais do tipo help desk que fornecem orientação sobre a funcionalidade geral ou confirmação de que a ferramenta está fazendo o que deveria	Dentro de 2 dias úteis após a notificação inicial da contratante	Dentro de 3 dias úteis da resposta inicial, deverá ser fornecida uma resposta substancial ou perguntas adicionais que precisam ser respondidas antes de prosseguir. Se o problema resultar na identificação de um bug ou erro do sistema no aplicativo da web OpenText, o problema será escalado para o departamento apropriado com esforços comercialmente razoáveis para corrigir o erro relatado conforme apropriado.

## 5. Necessidades Tecnológicas

5.1. Não se aplica.

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

6.1. Não foram localizados requisitos adicionais aos relacionados nos itens anteriores.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Ademais, após levantamento da necessidade atual junto às unidades da Diretoria de Tecnologia da Informação que utilizam a ferramenta ITSM, especialmente a Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica e a Coordenação-Geral de Governança, foi obtido o seguinte resultado:

	<b>Contrato Atual (Quantidade)</b>	<b>CGGOV</b>	<b>CGSIS</b>	<b>CGTEC</b>	<b>DGI</b>	<b>Necessidade Atual</b>



Suporte para licença HP server automation Premium Edition Operating System Instance SW E-LTU	42	-	-	42	-	<b>42</b>
Suporte para licença HP Server Manager Enterprise Suite with Connect It and knowledge Management <b>NAMED USER</b> SW e LTU	67	-	3	33	20	<b>56</b>
Suporte para licença HP Server Manager Enterprise Suite with Connect It and knowledge Management <b>CONCURRENT</b> Software E-LTU	44	5	5	41	6	<b>57</b>
					<b>TOTAL:</b>	<b>155</b>

7.2. O quantitativo acima foi calculado considerando a necessidade de uma licença para cada usuário com funções de administrar, gerenciar, manter e/ou atender solicitações de usuários clientes.

7.3. A ferramenta deve suportar uma quantidade ilimitada de usuários clientes, por este motivo não foi necessário o respectivo cálculo.

7.4. Entende-se usuário cliente qualquer usuário, seja interno ou externo à estrutura da CGU, que tenha acesso ao sistema para gerar solicitações de suporte ou atendimento.

7.5. As quantidades de licenças necessárias foram definidas com base nas necessidades apresentadas por cada coordenação:

7.5.1. Necessidade Coordenação-Geral de Infraestrutura Tecnológica - CGTEC:

- 8 Licenças flutuantes para atendimento de Nível 1.
- 33 Licenças nomeadas para atendimento de Nível 2.
- 17 Licenças flutuantes para atendimento de Nível 3.
- 16 Licenças flutuantes para atendimento de Nível 4.

7.5.2. Necessidade Coordenação-Geral de Governança - CGGOV:

- 5 Licenças flutuantes

7.5.3. Necessidade Coordenação-Geral de Sistemas:

- 3 Licenças flutuantes - DISOL
- 3 Licenças nomeadas – Empresa terceirizada para operação do software de Gerenciamento de Serviços
- 2 Licenças flutuantes - DIBIAI

## RESUMO DOS REQUISITOS

Requisitos		



#ID	Nome Curto	Descrição
1	Suporte técnico	Garantia de assistência técnica confiável e qualificada para atender às demandas operacionais da ferramenta SM.
2	Atualização de versões	Implementação e manutenção de atualizações e patches necessários para manter a ferramenta SM em conformidade com as melhores práticas do mercado e mitigar riscos associados a vulnerabilidades de software.
3	Licenças de uso	Disponibilização das licenças relacionadas à ferramenta SM, contemplando a demanda atual:
4	Suporte	Suporte 24/7 pelo menos para problemas críticos. Para os demais problemas, o suporte técnico será de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 20h.

## 8. Levantamento de soluções

### 8.1. Software Público

Não se aplica.

### 8.2. Solução 1: Contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual (SM)

Essa solução prescreve a ativação de licenças da ferramenta SMA (Service Management Automation), que é a ferramenta sucessora do SM (Service Manager, ferramenta utilizada atualmente).

### 8.3. Solução 2: Não contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual / Utilização de servidores da CGU para suporte da ferramenta

Essa solução envolve a utilização de servidores da CGU para realizar o suporte da ferramenta atualmente disponível na CGU. Necessidades similares em outro órgão ou entidade da Administração Pública

### 8.4. Necessidades similares em outro órgão ou entidade da Administração Pública

8.4.1. Um caso semelhante ao processo em análise pode ser observado na trajetória da CEMIG (Companhia Energética de Minas Gerais). Inicialmente, a organização utilizava a ferramenta Service Manager (SM). No entanto, com a evolução das soluções tecnológicas e a descontinuação gradual da versão SM pelo fabricante, a CEMIG optou por atualizar suas licenças para a ferramenta SMA (Service Management Automation).

8.4.2. Posteriormente, a CEMIG adotou o Smax (Service Management Automation X), ferramenta mais atual da OpenText para ITSM.

8.4.3. Com o objetivo de obter mais informações sobre como ocorreu o processo de migração e as lições aprendidas, tentamos contato com os responsáveis pelo projeto na CEMIG. Contudo, não obtivemos êxito na comunicação, o que impediu o levantamento de detalhes adicionais.



### 8.5. Alternativas do mercado

8.5.1. Não se aplica, visto que a contratação e de serviço de suporte e atualização para uma solução já existe na CGU.

### 8.6. Avaliação das soluções identificadas frente aos requisitos

Requisitos		Cenário 1: Contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual (SM)	Cenário 2 – Não contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual / Utilização de servidores da CGU para suporte da ferramenta
<b>Negócio</b>	Suporte técnico	Atende	Não Atende
	Atualização de versões	Atende	Não Atende
	Licenças de uso	Atende	Não Atende
	Suporte	Atende	Não Atende
<b>Resultado da Análise</b>		Viável	Inviável

## 9. Análise comparativa de soluções

### 9.1. Solução 1 - Contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual (SM)

9.1.1. A contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual permitiria que a CGU atualizasse a sua solução de ITSM, sem que houvesse a necessidade de novo investimento para implantar uma ferramenta de um novo fabricante.



9.1.2. Durante os estudos, o fabricante da solução ITSM atual foi consultado para esclarecimentos sobre qual o procedimento a ser adotado no caso de reativação do suporte as licenças adquiridas do software SM (Service Manager) visto que ele está sendo descontinuado e não é possível a sua comercialização diretamente.



DECLARAÇÃO FABRICANTE

A  
CGU – Controladoria Geral da União.

Referente: Reativação de Manutenção de Solução Service Manager

A **MICRO FOCUS BRASIL SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.522.280/0001-91, fabricante da solução de software utilizada pela CGU declara que para clientes que estão sem manutenção ativa da Solução Service Manager (SM), a política da empresa prescreve a reativação da Suíte Service Manager Automation (SMA), não sendo mais possível comercializar o Service Manager individualmente.

São Paulo, 03 de Outubro de 2024

*Paulo Henrique Jammal*

Paulo Henrique Jammal  
Procurador

9.1.3. Dessa forma, conforme posicionamento do fabricante, a obtenção de suporte para a solução SM prescreve a reativação da solução SMA (Service Manager Automation), devido a impossibilidade de comercialização do SM individualmente.

9.1.4. Para estabelecer a correspondência entre as licenças atualmente utilizadas no SM e as licenças necessárias no SMA, foi realizada uma análise, conhecida como "De/Para", que foi elaborada com o apoio técnico do fabricante oficial, levando em consideração o quantitativo de licenças necessárias e os códigos de licenciamento (SKUs) de cada solução. Essa análise resultou no quadro abaixo:

Service Manager (SM)					



<b>Produto</b>	<b>Código SKU</b>	<b>Quantidade Atual</b>	<b>Data Início</b>	<b>Data Fim</b>	<b>Necessidade Atual</b>
Service Manager Enterprise Suite with Connect-it Connectors and Knowledge Management Named User SW E-LTU	SP-AK304	67	15/03/2022	14/03/2023	56
Service Manager Enterprise Suite with Connect-it Connectors and Knowledge Management Concurrent User SW E-LTU	SP-AK305	44	15/03/2022	14/03/2023	57
Server Automation Premium Edition Operating System Instance SW E-LTU-Business Support	SP-AL675	42	15/03/2022	14/03/2023	42

<b>Service Manager Automation (SMA)</b>			
<b>Produto</b>	<b>Código SKU</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Total de Licenças</b>
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Users Version 2 (Without SAM) - Named	SP-AO724	12	60
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Users Version 2 (Without SAM) - Concurrent	SP-AO725	12	60
Server Automation Ultimate Edition version 2 Operating System Instance SW E-LTU	SP-AJ474	42	42



Suporte para as licenças Service Manager Automation (SMA)			
Produto	Código SKU	Unidades	Quantidade Total
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Concurrent Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTUBusiness Support (SP-AO725)	SKU - SU-AA001	12	60
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Named Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTUBusiness Support (SP-AO724)	SKU - SU-AA001	12	60
Server Automation Ultimate Edition version 2 Operating System Instance SW E-LTU-Business Support (SP-AJ474)	SKU - SU-AA001	42	42

- Fornecedores da solução: EleevaIT, IT2B, Oakmont Group
- Quem utiliza e valor pago: CEMIG
- Diferentes formas de contratação: Compra de licença de direito de uso e suporte
- Diferentes Métricas: por unidade de licença, por pacote de licenças
- Diferentes formas de pagamento:
  - o Anual ou mensal
- Requisitos da solução
  - o Legais: não há
  - o Garantia e Manutenção: Deverão ser estabelecidos no TR.
  - o Temporais: Deverão ser estabelecidos no TR.
  - o Segurança e privacidade: Deverão ser estabelecidos no TR.
  - o Sociais, ambientais e culturais: Não se aplica.
  - o Arquitetura Tecnológica: Deverão ser estabelecidos no TR.
  - o Projeto, Implementação e Implantação: Deverão ser estabelecidos no TR.
  - o Experiência e formação de equipe: Deverão ser estabelecidos no TR.
- Atendimento aos padrões e modelos do Governo Eletrônico: não se aplica, pois é um sistema de mercado para uso interno
- Necessidade de adequação do ambiente para implantação e operação da solução:



- o Recursos materiais: Não há.
  - o Recursos humanos: acompanhamento da atualização por servidores da DTI.
  - o Outros recursos: Não há.
- Mecanismos de continuidade da solução (caso o contrato seja encerrado):
  - o As licenças adquiridas são válidas para sempre. Em caso de término inesperado, a CGU ficará apenas sem o suporte técnico, portanto deverá empregar servidores próprios ou outros colaboradores para resolver eventuais problemas.
  - o Outra estratégia é realizar uma nova contratação de ferramenta de outro fabricante, incorrendo nos custos de migração de uma plataforma para outra.
- Requisitos de Documentação: o fornecedor da solução deverá prover manuais técnicos, de administração e manuais de usuário dos produtos fornecidos.

Comparação das alternativas:

Não se aplica visto que apenas a solução 1 é viável.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. A única solução que atende aos requisitos da contratação é a **Solução 1**: Contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual.

10.2. A **solução 2** (Utilização de servidores da CGU) não atende a todos os requisitos listados pela CGU, os quais são obrigatórios para atendimento da demanda.

10.3. A utilização de servidores próprios para prestar o suporte técnico à ferramenta ITSM apresenta uma série de limitações que tornam essa alternativa inviável, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico:

### 10.3.1. Suporte Técnico Interno

A adoção de suporte técnico interno exigiria a realocação de servidores, um processo que não é simples na Administração Pública. Além disso, seria necessário investir em treinamento especializado e no ganho de experiência do pessoal alocado, o que resultaria em custos elevados e demandaria um tempo significativo para alcançar o nível de especialização exigido. Essa abordagem seria muito mais cara e menos eficiente do que reativar o suporte oficial oferecido pelo fabricante, que já conta com equipes capacitadas e estrutura dedicada.

### 10.3.2. Atualização de Versões

Mesmo com suporte interno, a ferramenta permaneceria desatualizada, já que o acesso às novas versões do software está condicionado à reativação das licenças. Essa limitação é ainda mais crítica considerando que a versão atual do software está sendo descontinuada pelo fabricante, o que inviabiliza o acesso a funcionalidades modernas e melhorias essenciais.

### 10.3.3. Licenças de Uso

Embora a organização possua as licenças do software, estas não estão mais ativas. Isso representa uma significativa perda de valor, uma vez que sem a ativação das licenças, a organização não pode atualizar o software nem obter suporte técnico oficial, deixando a ferramenta obsoleta e suscetível a problemas operacionais.

### 10.4.1. Suporte do Fabricante

O fabricante não presta suporte técnico para licenças inativas, o que significa que a organização ficaria sem respaldo em caso de falhas críticas ou necessidade de ajustes complexos. Isso aumenta os riscos operacionais e a dependência de soluções improvisadas, comprometendo a qualidade e a continuidade dos serviços.

10.4. Tal alternativa vai na contramão da tendência de alocar pessoal na área finalística do órgão e de encontro ao Decreto nº 9.507/2018, uma vez que as atividades não se enquadram nas previstas no art. 3º do citado decreto. Ainda não foi cumprido o art. 2º do citado decreto que prevê que “Ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão estabelecerá os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação”, mas, da análise do extinto Decreto 2.271/97, revogado pelo Decreto 9.507/18, o §1 do art 1º trazia que as atividades de informática serão, de preferência, objeto de execução indireta.



11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Solução 1: Contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual

11.2. O pagamento pela atualização da ferramenta acontecerá uma única vez, tendo o valor estimado de R\$ 1.112.931,48 (um milhão, cento de doze mil, novecentos e trinta e um reais e quarenta e oito centavos), conforme detalhado na tabela abaixo:

Produto	Código SKU	Valor Unitário	Quantidade	Valor Total
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Users Version 2 (Without SAM) - Named	SP-AO724	R\$ 33.724,49	12	R\$ 404.693,88
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Users Version 2 (Without SAM) - Concurrent	SP-AO725	R\$ 52.460,31	12	R\$ 629.523,72
Server Automation Ultimate Edition version 2 Operating System Instance SW E-LTU	SP-AJ474	R\$1.874,14	42	R\$ 78.713,88
Total				R\$1.112.931,48

11.3. O pagamento pelo suporte da ferramenta deverá acontecer anualmente, tendo o valor estimado para 12 meses de R\$ 256.831,08 (duzentos e cinquenta e seis mil, oitocentos e trinta e um reais e oito centavos), conforme detalhado na tabela abaixo:

Produto	Código SKU	Valor Unitário	Quantidade	Valor Total
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Named Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTU-Business Support (SP-AO724)	SU-AA001	R\$ 6.585,26	12	R\$ 79.023,12
Service Management Automation Suite Premium Edition 5 Concurrent Users Version 2 (Without SAM) SW E-LTU-Business Support (SP-AO725)	SU-AA001	R\$ 13.170,51	12	R\$ 158.046,12
Server Automation Ultimate Edition version 2 Operating System Instance SW E-LTU-Business Support (SP-AJ474)	SU-AA001	R\$470,52	42	R\$19.761,84
Total				R\$ 256.831,08

11.4. Os valores unitários foram baseados em cotação feita com a empresa fornecedora EleevaIT em 27/01/2025 (SUPER 3592541)

11.5. Dessa forma, o custo estimado do contrato para o período inicial de contratação de 1 (um) ano é de R\$ 1.369.762,56 (um milhão, trezentos e sessenta e nove mil, setecentos e sessenta e dois reais e cinquenta e seis centavos), conforme detalhado abaixo:

Serviço	Valor Anual (primeiros 12 meses)	Valor Anual (demais períodos de 12 meses)



Atualização das licenças para SMA	R\$ 1.112.931,48	0
Suporte técnico à plataforma SMA	R\$ 256.831,08	R\$ 256.831,08
<b>Total</b>	R\$ 1.369.762,56	R\$ 256.831,08

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### 12.1. Descrição da Solução Tecnológica

12.1.1. **Solução 1:** Contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual

### 12.2. Parcelamento da Solução

12.2.1. é tecnicamente viável dividir a solução? Não.

12.2.2. é economicamente vantajoso dividir a solução? Não.

12.2.3. não há perda de escala ao dividir a solução? Não se aplica.

12.2.4. há o melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir a solução? Não.

### 12.3. Utilização de SRP

12.3.1. Não se aplica.

## 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 1.369.762,56

13.1. A identificação dos custos totais foi baseada em cotação feita com um dos fornecedores da solução (SUPER 3592541).

13.2. Valor Total: R\$ 1.369.762,56 (um milhão, trezentos e sessenta e nove mil, setecentos e sessenta e dois reais e cinquenta e seis centavos) para o período inicial de contratação de 1 (um) ano.

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. A contratação da solução SMA (Service Management Automation), do fabricante OpenText, justifica-se pela necessidade de continuidade do suporte técnico oficial à ferramenta de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM) atualmente em uso na organização.

14.2. A ferramenta atualmente utilizada, Service Manager (SM), está em processo de descontinuação pelo fabricante, que não oferece mais a comercialização isolada de suas licenças nem a renovação contratual direta do suporte técnico. Conforme posicionamento oficial da OpenText, para que a organização possa continuar contando com suporte técnico, atualizações e manutenção da solução ITSM, é imprescindível a transição para o produto SMA, sucessor natural do SM dentro do portfólio do



fabricante.

14.3. Dessa forma, a escolha pela solução SMA não se trata de uma simples opção técnica, mas sim de um requisito imposto pela evolução tecnológica e comercial do próprio fabricante, garantindo a continuidade dos serviços essenciais de gerenciamento de incidentes, requisições, problemas, mudanças, ativos e outros processos de TI da organização.

14.4. Além disso, a adoção do SMA permite aproveitar o histórico de uso, os dados legados e a experiência da equipe técnica com a plataforma anterior, minimizando riscos e custos de transição para tecnologias completamente distintas.

14.5. Portanto, a escolha pela solução SMA da OpenText é a única tecnicamente viável e recomendada, considerando a continuidade operacional da organização, a aderência às boas práticas de gestão de serviços de TI (como o ITIL) e o alinhamento às diretrizes da área de TIC.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Durante o estudo ficou evidenciado que a única solução viável para atender às necessidades da organização é a recontração do suporte e atualização da ferramenta ITSM atualmente em uso. Essa decisão baseia-se em uma análise de economicidade, considerando o custo total de propriedade (TCO) e os impactos econômicos e operacionais das alternativas disponíveis.

15.2. A solução 2 (Não contratação de suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atual / Utilização de servidores da CGU para suporte da ferramenta) foi considerada inviável devido a diversos fatores:

### Capacitação e Especialização

15.3. A prestação de suporte interno exigiria investimento significativo em treinamento técnico para os servidores, além de tempo para aquisição do conhecimento necessário. Esse custo poderia ser superior ao da reativação das licenças, especialmente considerando que a organização precisaria manter equipes capacitadas para atualizações contínuas da ferramenta.

### Custo de Oportunidade

15.4. O desvio dos servidores para o suporte à ferramenta comprometeria outras atividades críticas realizadas por esses profissionais. Esse impacto indireto representa custos elevados para a organização, que perderia produtividade em áreas estratégicas.

### Limitação Técnica e Funcional:

15.5. Mesmo com suporte interno, o software permaneceria desatualizado, uma vez que o licenciamento ativo é indispensável para acessar atualizações fornecidas pelo fabricante. Sem essas atualizações:

15.5.1. Não seria possível utilizar novas funcionalidades, comprometendo a eficiência operacional e a competitividade da organização.

15.5.2. A organização não teria acesso ao suporte oficial do fabricante, essencial para resolução de problemas complexos e para garantir a conformidade do software com as melhores práticas do mercado.

### 15.6 O parcelamento da contratação decorrente de aspectos econômicos

15.6.1. Considerando os requisitos de negócio e temporais estabelecidos para o suporte técnico, atualizações e licenciamento da ferramenta, o parcelamento da contratação não seria vantajoso, pois poderia comprometer a continuidade dos serviços essenciais. O suporte técnico 24/7 e as atualizações contínuas exigem uma alocação de recursos e um fluxo de pagamento constante para garantir a disponibilidade e a qualidade do serviço, conforme as necessidades operacionais e de segurança da ferramenta. Além disso, o parcelamento acarretaria um aumento nos custos administrativos e financeiros, o que tornaria a execução do contrato mais onerosa e menos eficiente.



## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Atualmente, possuímos licenças para utilizar a ferramenta SM, porém o contrato de suporte deste sistema não foi renovado, dificultando atualizações e a correta manutenção da ferramenta.

16.2. Dessa forma, cabe destacar alguns dos benefícios a serem alcançados ao obter suporte e atualização para a ferramenta de ITSM atualmente em uso:

### **Restabelecimento de Atualizações e Suporte:**

16.3. Com a reativação das licenças, a organização terá acesso às atualizações mais recentes da ferramenta, garantindo que o software esteja em conformidade com as melhores práticas e tecnologias atuais. Além disso, será possível contar com suporte técnico especializado para resolução de problemas, minimizando interrupções nos serviços de TI.

### **Melhoria na Eficiência Operacional:**

16.4. A reativação do licenciamento permite que a ferramenta opere em sua capacidade total, oferecendo mais recursos para gerenciar os processos de TI. Isso reduz o tempo gasto em tarefas manuais e otimiza a alocação dos recursos.

### **Conformidade e Segurança:**

16.5. A regularização do licenciamento garante que a organização opere de acordo com os requisitos de conformidade previstos nas diretrizes tecnológicas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI). Além disso, as atualizações contínuas melhoram a segurança da ferramenta, protegendo os dados e sistemas contra vulnerabilidades.

### **Retorno do Investimento no Software:**

16.6. A reativação das licenças garante o aproveitamento máximo do investimento já realizado no software, eliminando a necessidade de buscar novas soluções ou realizar grandes treinamentos.

## 17. Providências a serem Adotadas

17.1. Considerando que a ferramenta já está em uso atualmente, não será necessário adotar nenhuma providência adicional.

## 18. Declaração de Viabilidade

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

### **18.1. Justificativa da Viabilidade**

Consoante o inciso V do art. 11 da Instrução Normativa nº 94 de 23 de dezembro de 2022, da SGD/ME, esta equipe de planejamento, instituída pelo Ato de Designação **PORTARIA Nº 1078/2025**, declara viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

## 19. Responsáveis

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



**FRANCISCO LEONARDO LIMA GAZZOLA**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 13/06/2025 às 11:31:00.*

**DANIEL PEREIRA COELHO**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 13/06/2025 às 10:47:16.*

**HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA**

Autoridade Máxima de TIC



*Assinou eletronicamente em 13/06/2025 às 10:39:36.*