



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

1 - Origem da demanda

Projeto	#94521 - Contratação de suporte Especializado HPSM
Subprojeto	#94522 - Contratação de suporte Especializado HPSM
Setor Requisitante	CGTEC/DTI
Responsável pela demanda	Antônio Maroysio dos Santos Carneiro

2 - Necessidade da Contratação

Em 2016, teve início na CGU o projeto de implantação de uma ferramenta automatizada de gerenciamento de serviços de TI – ITSM. Essa ferramenta viabilizou a implantação em larga escala de um conjunto de processos de gerenciamento de TI. 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 Interna da CGU (DGI).

Por outro lado, a crescente adoção e uso da ferramenta de ITSM pela Casa ampliou também a criticidade de incidentes e bugs detectados na solução, já que eles impactam diretamente os trabalhos desempenhados por uma quantidade cada vez maior de colaboradores da CGU. Para esses casos de falhas no Sistema, o Órgão possui atualmente um contrato de suporte técnico (focado na disponibilização de pacotes de atualização e suporte básico), no entanto, esse serviço não tem sido prestado a contento, seja pela demora na resolução do chamados ou até mesmo pelo não atendimento dessas demandas por parte do Contratado. Dessa forma, tem-se atualmente a necessidade de um serviço de suporte técnico diferenciado, que responda a nossas demandas de forma tempestiva, personalizada e mais qualificada.

Objetivos estratégicos	Prover soluções tecnológicas integradas, seguras, responsivas, inteligentes e articuladas com as áreas de negócio.
Iniciativas estratégicas	Iniciativa 19.6: Infraestrutura de TI atualizada, disponível e adequada às necessidades da CGU.

3 - Motivação

A presente contratação é necessária para garantir a disponibilidade e o bom funcionamento da solução de ITSM no caso de incidentes com a ferramenta, diminuindo o tempo de indisponibilidade. Tais requisitos estão comprometidos atualmente, em virtude de o suporte básico prestado por meio do contrato 05/2018 não ter sido capaz de solucionar demandas complexas ou com a tempestividade necessária para incidentes graves.

4 - Resultados a serem alcançados

A contratação permitirá a resolução de incidentes com maior tempestividade (atualmente, alguns casos abertos juntos ao prestador do suporte técnico levam de dias a semanas para que sejam solucionados), além de viabilizar a execução de alguns serviços não passíveis de execução no atual contrato, como atuação de pessoal especializado nas atualizações de versão, tuning, análise preventiva de logs, configuração da ferramenta e atuação *in loco* na CGU.

5 - Fonte de Recursos

PTRES: 139497 – Diretoria de Tecnologia da Informação

PI: 10.02.00 - Gestão da infraestrutura e dos serviços de TI

PO: #94522

Orçamento Estimado (para 12 meses): R\$580.000.

Valor do contrato atual (para 12 meses): R\$353.275,80.

6 - Alinhamento aos instrumentos de planejamento

6.1 PDTI

PDTI 2019-2020: #94522 - Contratação/Aquisição: Contratação de suporte Especializado HPSM

7 - Integrante(s) Requisitante(s)

Titular	
Nome	Victor Diego Medeiros Lino
E-mail	victor.lino@cgu.gov.br
Ramal	2020-7012
Unidade	DTI/CGTEC/SEGEP
Substituto	
Nome	Francisco Leonardo Gazzola
E-mail	francisco.gazzola@cgu.gov.br
Ramal	2020-7012
Unidade	DTI/CGTEC/SEGEP

8 - Integrante(s) Técnico(s)

Titular	
Nome	Francisco Leonardo Gazzola
E-mail	francisco.gazzola@cgu.gov.br
Ramal	2020-7012
Unidade	DTI/CGTEC/SEGEP
Substituto	
Nome	Marcelo Machado Justo Pinheiro
E-mail	marcelo.pinheiro@cgu.gov.br
Ramal	2020-7012
Unidade	DTI/CGTEC

LEONARDO ALAMY MARTINS

Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica - Substituto

[ASSINATURA ELETRÔNICA]



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO ALAMY MARTINS, Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica, Substituto**, em 25/07/2019, às 12:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cgu.gov.br/conferir>

informando o código verificador 1190751 e o código CRC BC6B5C58

Referência: Processo nº 00190.103848/2019-18

SEI nº 1190751

Criado por [rodrigogr](#), versão 12 por [leonardoam](#) em 25/07/2019 12:20:31.