



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1 - TÍTULO DA DEMANDA

Contratação de Serviço Especializado HPSM

SEÇÃO I

DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2 - NECESSIDADE DO NEGÓCIO

Em 2015, teve início na CGU o projeto de implantação de uma ferramenta de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, segundo o conceito ITSM (Information Technology Service Management), chamada HPSM (Hewlett Packard Service Manager), atualmente do fabricante Microfocus. Essa ferramenta, em uso em ambiente de produção desde 2016, viabilizou a implantação em larga escala de um conjunto de processos de gerenciamento de TI, iniciada em 2014 por meio do projeto Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de TI, uma iniciativa dentro do Programa de Fortalecimento da Prevenção e Combate à Corrupção na Gestão Pública Brasileira (PROPREVINE). Para tanto foram executados os contratos 16/2015 e 34/2015 de licenciamento e implantação da ferramenta e os contratos 32/2017, 34/2017 e 05/2018 (ainda em vigor) relativos ao suporte básico para as licenças adquiridas. Finalmente, durante o ano de 2018 foi executado o contrato 45/2017 de Consultoria Individual de Avaliação da Implantação do HPSM e do desenho dos processos citados.

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), cujo uso iniciou em 2018. Em 2019, a solução começou a atender diretamente também a Diretoria de Informações Estratégicas - Secretaria Executiva com a finalidade de auxiliar da gestão de usuários/controle de acesso do CGU Data.

O Microfocus Service Manager – MFSM (chamado anteriormente de HPSM, conforme citado), por meio do portal servicos.cgu.gov.br, é responsável pela gestão da totalidade de chamados abertos por usuários do órgão: mais de 77.000 chamados desde 2016, quando a implantação da ferramenta foi concluída.

Tipo Chamado	Total desde 2016
DTI	74068
Usuários	21.886
Serviços Técnicos	52.182
DGI	3.764
Total	77.832

A crescente adoção e uso da solução de ITSM pela Casa aumentou, sobremaneira, os pedidos de **tarefas de baixa complexidade, tais como:** inclusão/alteração de usuários, de itens de configuração, de níveis de serviço, de formulários básicos, de dicionários de dados, de relatórios básicos, entre outras; **de tarefas de alta complexidade, tais como:** criação/edição de função de usuário e função de segurança, de novos fluxos e regras, de formulários complexos, de relatórios complexos, entre outras. Além disso, as **tarefas rotineiras, tais como:** análise de logs, investigação de erros e *backup* do ambiente, entre outras, passaram a consumir mais tempo e ficarem mais complexas, dificultando sobremaneira a execução de **tarefas avançadas**, como análise de problemas e melhoria de performance da ferramenta, aplicação de patches, evolução da ferramenta, integrações, entre outras. Atualmente estas atividades são executadas por servidores da CGU, que devido a escassez de pessoal não tem atendido às demandas de forma tempestiva ou avançado na evolução da ferramenta.

O quadro torna-se ainda mais delicado pela previsão de expansão no uso da ferramenta neste ano de 2020 com a conclusão da migração da abertura de chamados no Sistema Acesso para o ITSM (em 2019 foram abertos 6332 chamados no Sistema Acesso). Dessa maneira, aproximadamente 40 novos gestores estarão utilizando o MFSM para a gestão de acesso a sistemas.

Além disso, a indisponibilidade da solução em caso de falhas na ferramenta tem trazidos impactos que são maiores, à medida do crescimento e abrangência do seu uso. O tratamento destas falhas é feito por pessoal próprio da CGU, com apoio do fabricante da ferramenta, por meio de um contrato de direito de atualização e suporte básico. Este modelo é insuficiente, uma vez que a equipe técnica da CGU tem que deixar suas atividades para tratar incidentes e o nível de suporte prestado pelo fabricante, por meio do contrato existente, limita-se a apoio reativo no tratamento de incidentes (suporte básico), não oferecendo ações preventivas de melhoria de performance e de ajustes finos na ferramenta, ficando

tais atividades a cargo da equipe técnica da CGU, a qual não possui experiência e tampouco pessoal suficiente para executar essas atividades mais especializadas.

Dessa forma, com todo esse aumento de demanda, é necessário aumentar a equipe que opera a ferramenta e ter um suporte técnico especializado, com elevado nível técnico, para dar vazão às demandas e solucionar tempestivamente os problemas, de forma a liberar a equipe da CGU para dar o apoio conceitual na elaboração de novos processos para as áreas e outras atividades correlatas.

SEÇÃO II

REQUISITOS DA SOLUÇÃO

3 -REQUISITOS DE NEGÓCIO

Essa contratação visa atender às demandas de operação e gestão, bem como a solução de problemas da ferramenta, as quais terão os requisitos detalhados a seguir:

Para a demanda de operação e gestão da ferramenta, essa contratação deverá atender aos seguintes requisitos:

- Disponibilizar equipe técnica especializada na *operação e gestão da ferramenta*, para execução de tarefas rotineiras, de baixa e alta complexidade.
- Liberar a equipe técnica da CGU das atividades de operação e gestão da ferramenta, de forma que essa consiga apoiar as áreas na criação de novos processos, artigos de conhecimentos e etc.
- A equipe técnica que irá operar a ferramenta deverá ser capacitada, certificada e com experiência no software.
- Empresa contratada deverá ter experiência em ITIL com equipe capacitada, certificada e conhecimento nesse framework.
- O atendimento aos chamados será remoto e presencial, a critério da contratante, com níveis de serviço com base em catálogo de serviços.
- A abertura e atendimento dos chamados deverá ser feito pela própria ferramenta da CGU.
- O atendimento deverá ser 8x5, em dias úteis.
- A empresa deverá ser capaz de atender a demanda de trabalho técnico mensal, conforme detalhamento dos Anexos deste documento.

Para a demanda de solução de problemas na ferramenta, essa contratação deverá atender aos seguintes requisitos:

- Disponibilizar equipe técnica especializada para evolução, análise de performance e tuning, de forma a garantir a disponibilidade e responsividade da ferramenta.
- Liberar da equipe técnica da CGU a execução de tarefas de resolução de problemas no software.
- A abertura de chamados técnicos deverá ocorrer por telefone local em Brasília/DF ou 0800, e-mail ou sítio da Web, em regime 24/7.
- O atendimento aos chamados poderá ser remoto ou presencial.
- Os chamados técnicos deverão ter início do tratamento em até 2 (duas) horas, no caso de indisponibilidade total da solução. Para demais casos, até o próximo dia útil;
- A empresa deverá ter experiência na resolução de problemas na ferramenta e com equipe técnica capacitada e certificada.
- Aos trabalhos deverão seguir o catálogo de serviços para a melhoria e customização do ambiente da ferramenta.
- O contrato deverá permitir o acesso à ferramentas do fabricante da solução para análise e diagnóstico de problemas no ambiente.
- A empresa deverá ser capaz de atender a demanda de trabalho técnico mensal, conforme detalhamento do Anexos deste documento.

Para os dois casos, há necessidade de manutenção do sigilo das informações da CGU, por meio de assinatura de Termo de Confidencialidade, e de conhecimento das normas de segurança e uso de recursos da CGU, por meio de assinatura de Termo de Ciência.

4 -REQUISITOS TECNOLÓGICOS

Possibilidade de acesso remoto ao ambiente da CGU, bem como ao software de gerenciamento de serviços;

Os logs dos acessos remotos deverão ser gravados.

5 -RESUMO DOS REQUISITOS

Requisitos		
#ID	Nome Curto	Descrição
1	Liberação Equipe CGU	Liberação da equipe técnica da CGU para outras atividades estratégicas
2	Pessoal Qualificado	Equipe técnica capacitada, certificada e com experiência na ferramenta.
3	Experiência ITIL	Equipe capacitada, certificada e com experiencia em ITIL
4	Atendimento	Atendimento preferencialmente remoto, com possibilidade de atendimento presencial.

5	Catálogo de Serviço	Atendimento com base em catálogo de serviço.
6	Níveis de Serviço	Níveis de serviço de atendimento com base em catálogo de serviço.
7	Uso ferramenta CGU	Abertura e atendimento de chamados pela própria ferramenta da CGU
8	Cobertura Atendimento	Atendimento mínimo de 8x5 em dias úteis
9	Atendimento Crítico	Início de atendimento em até 2 (duas) horas para indisponibilidade total da solução
10	Ferramenta Especializada	Acesso a ferramentas do fabricante para análise do ambiente, diagnóstico e melhoria na performance.

SEÇÃO III

ANÁLISE DE SOLUÇÕES

6 -LEVANTAMENTO DE POSSÍVEIS SOLUÇÕES:

Solução 1: Substituição da ferramenta

Uma alternativa seria a substituição da ferramenta utilizada atualmente.

Tal alternativa mostra-se inviável pelos seguintes motivos:

- É necessária implantação da nova ferramenta, o que demanda esforço de projeto, instalação da ferramenta e implementação dos processos de gestão de serviços, o que já foi feito por meio do contrato 34/2015 com relação a ferramenta atual. Como a CGU não tem pessoal especializado, seria necessário contratar nova implantação, mesmo para uma solução de software livre. Para implantar a atual ferramenta foi necessário um período de 16 meses;
- Seria necessário treinar o pessoal que faz uso do atual software, para utilizar a nova ferramenta (aproximadamente 80 pessoas em nível técnico e todo o público do órgão no uso do portal de serviços), o que demanda tempo e recurso financeiro;
- O investimento feito (financeiro e esforço) na atual ferramenta seria perdido.
- Ainda, da mesma forma, haveria necessidade de contratar o serviço de operação e suporte especializado para a nova ferramenta. Dessa forma, além da contratação do serviço especializado que estamos tentando fazer nesse momento, seria necessário uma contratação adicional de licenciamento e suporte básico fornecido por outro fabricante.

Solução 2: Utilização de servidores da CGU

Outra alternativa seria recrutar pessoas de outras áreas e treiná-las para fazer a operação da ferramenta e o suporte técnico no caso de incidentes.

A utilização de pessoal próprio demanda realocação de pessoal, o que não é tarefa fácil na Administração Pública, tempo de treinamento e ganho de experiência do pessoal alocado e recursos financeiros.

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.

Solução 3: Contratação de empresa especializada

Essa solução atende às necessidades levantadas. É possível fazer uma licitação para ampla participação. No curto prazo atenderia demandas reprimidas e no médio prazo apoiaria na melhoria do uso da ferramenta, possibilitando ampliação da solução para outras áreas da CGU. Além de aproveitamento do investimento e dos esforços já empregados na solução.

7 -AVALIAÇÃO DAS SOLUÇÕES IDENTIFICADAS FRENTE AOS REQUISITOS

Requisito		Soluções		
#ID	Nome curto	1. Substituição da Ferramenta	2. Utilização de pessoal próprio	3. Contratação de empresa especializada
1	Liberação Equipe CGU	Não atende	Não atende	Atende
2	Pessoal Qualificado	Parcialmente	Parcialmente	Atende
3	Experiência ITIL	Parcialmente	Parcialmente	Atende

4	Atendimento	Atende	Atende	Atende
5	Catálogo de Serviço	Atende	Atende	Atende
6	Níveis de Serviço	Atende	Atende	Atende
7	Uso ferramenta CGU	Atende	Atende	Atende
8	Cobertura Atendimento	Atende	Atende	Atende
9	Atendimento Crítico	Atende	Não atende	Atende
10	Ferramenta Especializada	Não atende	Não atende	Atende

8 - AVALIAÇÃO DAS SOLUÇÕES VIÁVEIS

A única solução que atende aos requisitos da contratação é a solução 3. As soluções 1 e 2 não atendem a todos os requisitos listados pela CGU, os quais são obrigatórios para atendimento da demanda. A solução 1 não é funcionalmente viável, pois de acordo com o histórico de implantação da solução, a instalação, configuração e parametrização dos processos ITIL que hoje estão sendo executados demorariam algo em torno de 24 meses, revelando-se impraticável devido a necessidade imediata do órgão. Já a solução 2, não é viável, pois não atende aos requisitos técnicos relevantes para a boa execução das atividades a que essa contratação pretende atender.

Solução 3 - Contratação de empresa Especializada:

8.1. Descrição da solução: Contratação de empresa especializada SEM dedicação exclusiva de mão de obra.

8.2. Fornecedores da solução: Wedo, Novell, E-TAILOR Soluções, Dinamo-TI e NCT.

8.3. Quem utiliza e valor pago: TJDF, contratou 378 Unidades de Assistência Técnica (Créditos Flex Care) por R\$ 880,00/crédito no processo 15753/2017, Pregão 66/2017. A empresa vencedora foi a ENTCO/Microfocus.

8.4. Requisitos de Capacitação: Não será necessária capacitação da equipe da CGU.

8.5. Requisitos Legais:

- [Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 13 de junho de 2008](#): Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências;
- [Portaria CGU nº 2042/2017](#): Institui a Política de Segurança da Informação e das Comunicações - POSIC - na CGU; e
- [Norma Complementar nº 05/2017](#): Estabelece as diretrizes para o uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da CGU.

8.6. Requisitos de Manutenção: De acordo com Catálogo de Serviços e respectivos níveis de serviço;

8.7. Requisitos Temporais: Há a necessidade de contratação imediata de empresa especializada para a prestação do serviço, uma vez que há uma considerável demanda reprimida que será atendida via essa contratação;

8.8. Requisitos de Segurança:

- A empresa deverá assinar termo de Confidencialidade.
- Os empregados deverão assinar termo de Ciência.
- Os acessos à ferramenta da CGU deverão ser feitos por meio de login e senha previamente cadastrados, para funcionários indicados pela empresa;
- Deverão ser gravados *logs* dos acessos.
- A entrada de pessoal nas dependências da CGU deverá ser informada com antecedência, com registro na portaria.

8.9. Requisitos e sociais, ambientais e culturais:

- Os atendimentos devem ser realizados em português do Brasil;
- Os relatórios devem ser emitidos em formato eletrônico.

8.10. Requisitos de padrões e modelos do Governo Eletrônico:

	Atende	Não atende	Não se aplica
ePing			X
eMag			X
ePwg			X
ICP-Brasil			X
e-ARQ			X

8.11. Necessidade de adequação do ambiente: Não há.

8.12. Necessidade de recursos materiais: Mesa, cadeira, computador, etc. para os casos de atendimento presencial.

8.13. Necessidade de Recursos humanos:

- Pessoal técnico da contratada;
- Pessoal da CGU para acompanhamento e fiscalização do contrato

8.14. Mecanismos de continuidade da solução: No caso de interrupção do contrato, as atividades deverão ser executadas por equipe própria da CGU até assinatura de novo contrato, seja por chamada de remanescente ou por novo processo de contratação.

Vantagens:

- No caso de baixa demanda, só será pago atividades executadas;
- No caso de alta demanda, a empresa poderia alocar mais pessoas para atendimento.

Desvantagens:

- A baixa demanda tende a aumentar o valor unitário da UST;
- Menor flexibilidade para mudança de prioridade das demandas;

9 -ANÁLISE DE CUSTO DAS SOLUÇÕES

A Solução de Service Manager em uso na CGU possui uma estrutura de custo da seguinte forma:

Para implantar, treinar a equipe e ajustar a parametrização do software, foram gastos R\$ 1.689.901,26 (um milhão, seiscentos e oitenta e nove mil e novecentos e um reais e vinte e seis centavos), com o recurso distribuído da seguinte maneira:

Item	Descrição	Origem Orçamento	Contrato	Status	Valor
1	Licenciamento perpétuo, instalação e suporte por 12 meses	Investimento	16/2015	Executado	R\$ 999.983,00
2	Licenciamento perpétuo, instalação e suporte por 12 meses	Investimento	34/2015	Executado	R\$ 348.281,00
3	Transferência de conhecimento	Custeio	32/2017	Executado	R\$ 92.974,56
4	Serviço consultoria	Custeio	45/2017	Executado	R\$ 248.662,70
			Valor Total		R\$ 1.689.901,26

Ainda, para contratar o suporte básico do fabricante e manter a operação do software utilizando a mão-de-obra interna, com os servidores da CGU, o software está consumindo um orçamento de R\$ 797.211,00 (setecentos e noventa e sete reais e duzentos e onze reais) a cada 12 meses, sendo esse recurso distribuído da seguinte forma:

Custo anual para operar e manter o software de ITSM em operação na CGU					
Item	Descrição	Origem Orçamento	Contrato	Status	Valor
1	Suporte do fabricante para o licenciamento em uso	Custeio	05/2018	Em execução	R\$ 353.275,80
2	Servidores da CGU que operam a ferramenta	-	-	Em execução	R\$ 360.000,00*
*considerando o custo de dois servidores trabalhando part time(4h/d) na operação do software.			Valor Total (12 meses)		R\$ 797.211,00

A contratação em comento visa maximizar o investimento já realizado na ferramenta, com a implantação de novas funcionalidades e a ampliação do número de usuários, bem como otimizar o gasto anual com a operação do software, através da contratação de equipe técnica mais qualificada e com um “menor” custo para o Órgão por meio da terceirização da operação e evolução da ferramenta.

Para atingir esse objetivo, o novo quadro de custos que estamos propondo para o software será:

Proposta de novo custo anual para operar e manter o software de ITSM em operação na CGU					
Item	Descrição	Origem Orçamento	Contrato	Status	Valor
1	Suporte do fabricante para o licenciamento em uso	Custeio	05/2018	Em execução	R\$ 353.275,80
2	Empresa especializada na operação e evolução do software	Custeio	a definir	A ser executado	R\$ 524.251,32*
3	Suporte dos Engenheiros do Fabricante (<i>flexible credits</i> - sob demanda apenas em casos excepcionais)	Custeio	a definir	A ser executado	Indefinido**
			Valor Total (12 meses)		R\$ 877.527,12

*Esse valor tem como referência o contrato BACEN/DEINF-50942/2016 (3º TA – item Suporte técnico à Solução – Especialista 1).

** O valor está como indefinido porque esse item será executado apenas sob demanda em caráter excepcionais, já que por meio dele é possível ter acesso às ferramentas e suporte especializados dos engenheiros do próprio fabricante. No entanto, registro que se pretende registrar 262 *flexible credits* em contrato ao custo unitário de R\$ 880,00, perfazendo um total de R\$ 230.560,00. (Esse valor unitário teve como referência o pregão eletrônico 66/2017 do TJDF – item 15 – Unidades de Assistência Técnica)

10 -ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

Requisito		Soluções		
#ID	Nome curto	1. Substituição da Ferramenta	2. Utilização de Servidores da CGU	3. Contratação de empresa especializada
1	Liberação Equipe CGU (<i>peso 3</i>)	1	2	3
2	Pessoal Qualificado (<i>peso 3</i>)	1	1	3
3	Experiência ITIL (<i>peso 3</i>)	2	2	3
4	Atendimento (<i>peso 2</i>)	3	3	3
5	Catálogo de Serviço (<i>peso 3</i>)	3	3	3
6	Níveis de Serviço (<i>peso 3</i>)	3	3	3
7	Uso ferramenta CGU (<i>peso 1</i>)	3	3	3
8	Cobertura Atendimento (<i>peso 1</i>)	3	1	3
9	Atendimento Crítico (<i>peso 2</i>)	3	1	3
10	Ferramenta Especializada (<i>peso 3</i>)	3	1	3

Pontuação Final*	57	48	72
-------------------------	-----------	-----------	-----------

*A pontuação final de cada solução proposta foi calculada somando-se a multiplicação dos pesos pela pontuação do requisito. Ex: Cálculo da pontuação da solução 1 = (3*1)+(3*1)+(3*2)+(2*3)+(3*3)+(3*3)+(1*3)+ (1*3)+ (2*3)+ (3*3)= 57 pontos.

** Os pesos de cada critério foram definidos de acordo com a relevância do requisito para a solução.

Classificação dos Critérios	Pontuação
Ótimo	3
Bom	2
Ruim	1

SEÇÃO IV

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

11 -DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Dessa forma, pretende-se contratar uma empresa especializada que atenderia demandas reprimidas no curto prazo e no médio prazo apoiaria na melhoria do uso da ferramenta, possibilitando ampliação da solução para outras áreas da CGU. Além de aproveitamento do investimento e dos esforços já empregados na solução.

12 -JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Conforme demonstrado nesse Estudo Técnico Preliminar – ETP, após levantamento e análise das soluções possíveis, verificou-se que a solução escolhida atende aos requisitos técnicos e funcionais exigidos pela CGU, por um custo aceitável pelo Órgão.

13 -ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Conforme detalhado na tabela acima, o custo aproximado dessa contratação é:

Item	Descrição	Valor
1	Empresa especializada na operação e evolução do software	R\$ 516.000,00*
2	Suporte dos Engenheiros do Fabricante (flexible credits - sob demanda apenas em casos excepcionais)	R\$ 230.560,00**
	Valor Total (12 meses)	R\$ 746.560,00

*Esse valor tem como referência o contrato BACEN/DEINF-50942/2016 (3º TA – item Suporte técnico à Solução – Especialista 1).

** Esse item será executado apenas sob demanda em caráter excepcionais, já que por meio dele é possível ter acesso às ferramentas e suporte especializados dos engenheiros do próprio fabricante. No entanto, registro que se pretende registrar 262 flexible credits em contrato ao custo unitário estimado de R\$ 880,00, perfazendo um total de R\$ 230.560,00. (Esse valor unitário teve como referência o pregão eletrônico 66/2017 do TJDF – item 15 – Unidades de Assistência Técnica)

SEÇÃO V

VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

14 -VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Consoante o inciso V do art. 11 da Instrução Normativa nº 1 de 4 de abril de 2019, da SGD/ME, esta equipe de planejamento, instituída pelo Ato de Designação 1203802, declara viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

VICTOR DIEGO MEDEIROS LINO

Integrante Requisitante

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

FRANCISCO LEONARDO GAZZOLA

Integrante Técnico

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA

Diretor da Diretoria de Tecnologia da Informação

[ASSINATURA ELETRÔNICA]

Anexo I

Glossário

Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - [ePing\[1\]](#)

A arquitetura de Padrões de Interoperabilidade (ePing) define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação no Governo Federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

[Portaria STLI nº 92/2014](#): Institucionaliza os Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - e-PING, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP, cria sua Coordenação, definindo a competência de seus integrantes e a forma de atualização das versões do Documento.

Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - [eMag\[2\]](#)

O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) consiste em um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sites e portais do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação.

[Portaria SLTI nº 03/2007](#): Institucionaliza o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - e-MAG, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP.

Padrões Web em Governo Eletrônico - [ePwg\[3\]](#)

são recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal.

Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - [ICP-Brasil\[4\]](#)

A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil é uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão.

[Medida Provisória nº 2.200-2/2001](#): Institui a Infra-Estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil, transforma o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia, e dá outras providências.

Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - [e-ARQ Brasil\[5\]](#)

Objetivos: Orientar a implantação da gestão arquivística de documentos arquivísticos digitais e não digitais; Fornecer especificações técnicas e funcionais, além de metadados, para orientar a aquisição e/ou a especificação e desenvolvimento de sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos.

ANEXOS – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - PERFIL PLENO

	UST	Nível de Serviço de conclusão	Estimativa de requisições mensais	Critério	Frequência de Execução	Observação
Usuários e Grupos***						
Criação/Edição de usuário	0,4	24h	20	Por demanda.	Por demanda	***Os itens descritos na seção Usuários e Grupos serão cobrados uma única vez caso estejam agrupados numa única OS, caso dizem respeito a um único usuário ou único grupo
Alteração de perfil de usuário	0,4	24h		Por demanda.		
Inativação de usuário	0,4	24h		Por demanda.		
Inclusão de usuário em grupo	0,4	24h		Por demanda.		
Criação/Edição de grupo	0,4	24h		Por demanda.		
Perfis de Acesso						
Criação/Edição de nova função de usuário	4	48h	sem estimativa	Por função	Por demanda	
Criação/Edição de função de segurança	4	48h	sem estimativa	Por função		
Nível de Serviço (SLA)						
Criar ou Editar acordo	2	24h	2		Por demanda	Criar e associar com ICs/Serviço um novo Acordo de Serviço
Gestão de Configuração						
Criar ou Editar Item de Configuração ou Serviço	1	24h	5	Por demanda. Lote de até 5 ICs	Por demanda	

Processos						
Criação de fluxo nível básico	32	1 sem	sem estimativa	Por fluxo	Por demanda	
Edição de fluxo nível básico	12	1 sem	sem estimativa	Por fluxo		
Criação/Edição de regra	8	48h	sem estimativa	Por regra		
Formulários e Dados						
Criação/Alteração de formulário nível básico	4	24h	4	Por formulário	Por demanda	Uso de componentes padrão. Incluída atualização em produção
Criação/Alteração de formulário nível intermediário	12	72h	1	Por formulário		Uso de links, uso de format control. Incluída atualização em produção
Criação de novo file/dicionário de dados	8	24h	sem estimativa	Por dicionário de dados (tabela)		
Alteração de dicionário de dados	2	24h	sem estimativa	Por dicionário de dados (tabela)		
Relatórios						
Criação de relatório padrão	2	24h	2	Por relatório	Por demanda	Sem uso de filtros, SQL ou regras pré-existent
Criação de relatório customizado	8	72h	sem estimativa	Por relatório		Uso de filtros e SQL
Criação de relatório avançado	24	1 sem	sem estimativa	Por relatório		Dados a partir de JOINS, uso de regras, uso de ferramentas terceiras (exemplo: Crystal Reports)
Ambiente						
Análise de log	1	24h	22	Por servidor/serviço	Diário/Por demanda	Identificação de erros. Compilação e comunicação de anomalias identificadas em log do serviço. Este item se demandado de maneira avulsa, possuirá o SLA

						mencionado. No entanto, o objetivo é uma análise diária dos logs disponível diariamente para a Contratante às 12:00 h sobre 24 horas de atividades até às 11:59 am do dia anterior
Investigação inicial de erro**	2	6h	4	Por erro	Por demanda / proposição contratada	Sugestão de solução de contorno e aplicação
Gerar backup completo de ambiente	4	24h	1	Por ambiente	Por demanda	Desenvolvimento, Homologação, Produção
Restore de ambiente	4	24h	1	Por ambiente		Desenvolvimento, Homologação, Produção
Gerar exportação de conjunto de dados	4	24h	2	Por exportação		
Gerar exportação de conjunto de dados com descritor de importação	8	24h	sem estimativa	Por exportação		
Importar conjunto de dados	1	4h	2	Por arquivo de exportação		
Evolução						
Elaborar documentação técnica básica	4	48h	2	Por demanda	Por demanda	Exemplo: qual motivação e explicação da lógica utilizada para novas regras num fluxo
Identificação e Edição de script básico	4	24h	1	Por demanda		
Criação de script básico	8	72h	sem estimativa	Por demanda		
Identificação e Edição de script avançado	16	72h	sem estimativa	Por demanda		
Integração						

CATÁLOGO DE SERVIÇO – OPERAÇÃO DE SOFTWARE - PERFIL SÊNIOR

	UST	SLA* de conclusão	Estimativa de requisições mensais	Critério	Frequência de Execução	Observação
Processos						
Criação de fluxo nível avançado	32	2 sem	sem estimativa	Por fluxo	Por demanda	
Edição de fluxo nível avançado	12	2 sem	sem estimativa	Por fluxo		
Criação/Edição de Processo	até 80	3 sem	sem estimativa	Por demanda		
Formulários e Dados						
Criação/Alteração de formulário avançado	32	Por acordo	sem estimativa	Por formulário	Por demanda	Uso de scripts de atualização de campos, botões de ação e outros.
Ambiente						
Análise de performance	8	48h	1	Por ambiente	Mensal/Por demanda	Relatório de performance comparativo com sugestões de melhoria. Este item se demandado de maneira avulsa, possuirá o SLA mencionado. No entanto, o objetivo é uma análise mensal entregue em dia fixo no mês.
Melhoria de performance (Tuning)	16	72h	sem estimativa	Por ambiente de produção	Por demanda	Implantação de melhoria de performance
Análise de Problema	24	1 sem	1	Por problema	Por demanda / proposição contratada	Relatório técnico com identificação de causa e solução
Criação e Edição de schedule	2	4h	1	Por processo	Por demanda	
Aplicação de patch de atualização	16	72h	sem estimativa	Por ambiente		
Atualização de versão homologação/desenvolvimento	32	Por acordo	sem estimativa	Por ambiente		
Atualização de versão produção	48	Por acordo	sem estimativa	Por ambiente		Incluída atualização em homologação

Evolução							
Elaborar documentação técnica avançada	16	Por acordo	sem estimativa	Por demanda	Por demanda		
Criação de script avançado	16	Por acordo	sem estimativa	Por demanda			
Demais evoluções básicas	4	72h	1	Por demanda			
Evolução complexa	até 80	Por acordo	sem estimativa	Por demanda			
Integração							
Disponibilização de integração padrão do Service Manager para novas aplicações externas por meio do Operations Orchestrator (OO)	8	72h	sem estimativa	Por aplicação externa/demanda	Por demanda	Uso do modelo atual de integração já desenvolvido e disponibilizado via HPOO (Sistema Ativa, Iara etc)	
Edição/Criação de fluxo OO básico	8	Por acordo	1	Por fluxo			
Edição/Criação de fluxo OO avançado	24	Por acordo	sem estimativa	Por fluxo			
Edição/Criação de carga no Connect It básico	8	48h	sem estimativa	Por fluxo de carga			
Edição/Criação de carga no Connect It avançado	24	Por acordo	sem estimativa	Por fluxo de carga			
Integração complexa	até 80	Por acordo	sem estimativa	Por demanda			
Pacote de atualizações (Sprint)	Até 96	Por acordo	sem estimativa	Por demanda			Por conveniência de empacotamento de demandas para otimizar custos e esforço na execução da demanda e na fiscalização do contrato, pode ser definido um pacote (Sprint) com escopo, prazo e custo da entrega compatível com aqueles previamente definidos neste Catálogo

CATÁLOGO DE SERVIÇO – SERVIÇO TÉCNICO FLEXIBLE CREDITS

Serviços de Suporte	Créditos por ocorrência	Quantidade de Flexible Credits Registrados
Espera Programada por quatro horas fora do horário comercial	2	20
Suporte Remoto por um dia	3	30
Suporte Remoto por um dia fora do horário comercial	4	40
Suporte Local por um dia (mínimo de dois dias)	5	100
Suporte Local por um dia (fora do horário comercial ou mediante aviso com menos de uma semana de antecedência)	6	60
Suporte Personalizado (até 10 horas durante um período de duas semanas, nove horas por dia, cinco dias por semana, remoto)	10	50
Total de Créditos:		300

[1] <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/orientacoes/interoperabilidade/eping-padroes-de-interoperabilidade-de-governo-eletronico>

[2] <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/cidadania/acessibilidade/emag-modelo-de-acessibilidade-em-governo-eletronico>

[3] <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/orientacoes/identidade-digital-do-governo/epwg-padroes-web-em-governo-eletronico>

[4] <https://www.iti.gov.br/icp-brasil>

[5] <http://www.siga.arquivonacional.gov.br/images/publicacoes/e-arg.pdf>



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO LEONARDO LIMA GAZZOLA, Fiscal de Contrato - Técnico**, em 03/02/2020, às 15:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VICTOR DIEGO MEDEIROS LINO, Auditor Federal de Finanças e Controle**, em 03/02/2020, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, §1º, do Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA, Diretor de Tecnologia da Informação**, em 05/02/2020, às 19:14, 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 1383554 e

o código CRC CD80FEE8

Referência: Processo nº 00190.103848/2019-18
nº 1383554

SEI

Criado por [arianesg](#), versão 12 por [arianesg](#) em 30/01/2020 14:08:36.