

# Estudo Técnico Preliminar 18/2020

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 47648.000354/2020-64

## 2. Descrição da necessidade

Este Estudo Técnico Preliminar refere-se à contratação de serviço de service desk e de sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNDACENTRO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

Este Estudo Técnico Preliminar foi deflagrado por meio da Ordem de Serviço nº 10 de 17/02/2020 com os seguintes membros:

- Diego Ricardi dos Anjos - Demandante (Coordenador)
- Norisvaldo Ferraz Júnior - Integrante da Equipe de Fiscalização
- Silvana Cutrupi Gonçalves - Representante da Unidade de Gestão de Contratos
- Juan Gomes Pereira - Representante da Unidade de Compras

Aplicam-se os seguintes normativos à contratação pretendida neste Estudo Técnico Preliminar:

- Lei nº 8.666/1993: Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;. Inciso II e § 2º: Dispõe sobre a duração dos contratos ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, onde à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração seja limitada a sessenta meses.;
- Lei nº 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- Instrução Normativa nº 5/2017- MP: Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.
- Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

As informações utilizadas na elaboração dos estudos preliminares não estão enquadradas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Tecnologia - Infraestrutura e Comunicações	Diego Ricardi dos Anjos

## 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Requisitos de Negócio

<b>Necessidade 1</b>	Gestão dos Serviços de Infraestrutura	
<b>Id</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Envolvidos</b>
1	Supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.	Diego Ricardi dos Anjos  Norisvaldo Ferraz Júnior
2	Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI.	
3	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.	
4	Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação.	
5	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.	

<b>Necessidade 2</b>	Gestão da Sustentação e Operação de Rede	
<b>Id</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Envolvidos</b>
1	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.	Diego Ricardi dos Anjos  Norisvaldo Ferraz Júnior
2	Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio.	
3	Configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server.	
4	Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança.	
5	Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.	
6	Fornecer suporte técnico em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.	
7	Configurar e administrar as redes LAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.	

8	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.	
9	Agendar e verificar a realização de backup para garantia do armazenamento de informações.	

<b>Necessidade 3</b>	Gestão dos Atendimentos de Suporte Técnico	
<b>Id</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Envolvidos</b>
1	Prover serviço de suporte técnico remoto e local ao usuário de Tecnologia da Informação, com solução de atendimento via telefone, e-mail e registro de demandas em ferramenta ITSM, de acordo com as classificações de urgência e impacto.	Diego Ricardi dos Anjos
2	Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.	Norisvaldo Ferraz Júnior

<b>Necessidade 4</b>	Melhoria nos índices de resolução de chamados	
<b>Id</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Envolvidos</b>
1	Criar, verificar e manter atualizados os roteiros para de solução de problemas.	Diego Ricardi dos Anjos
2	Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.	
3	Atuar na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.	Norisvaldo Ferraz Júnior

<b>Necessidade 5</b>	Disponibilizar novos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação à FUNDACENTRO	
<b>Id</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Envolvidos</b>
1	Apoiar na prospecção de novas tecnologias.	

2	Adequação dos recursos de virtualização	Diego Ricardi dos Anjos  Norisvaldo Ferraz Júnior
3	Efetuar a atualização de ambientes <i>containerizados</i>	
4	Elaboração de scripts automatizados para resolução de problemas frequentes	
5	Elaboração de scripts automatizados para integração com os sistemas de monitoração (Nagios, Graphite e Grafana)	
6	Efetuar a instalação, configuração, testes e homologação de novas versões de sistemas operacionais, gerenciadores de banco de dados, gerenciadores de caixas postais, pacotes de escritório e outros sistemas utilizados pela CONTRATADA.	
7	Criar scripts e outras ferramentas para automatização de tarefas e soluções de problemas	

### Requisitos Tecnológicos

Id	Tipo	Requisito
1	Ferramenta de abertura e acompanhamento de chamados, com a extração de relatórios e indicadores de cumprimento dos prazos estipulados no Contrato	- Acesso via web - Extração de relatórios - Disponibilização de <i>dashboards</i> customizados
2	Integração da ferramenta de abertura de chamados com a ferramenta de monitoramento, para acionamento das equipes N2 e N3 conforme o caso	Elaboração de <i>script</i>
3	Elaboração de scripts para extração de informações do sistema de monitoramento, para compor o relatório de disponibilidade	Elaboração de <i>script</i>

### Demais Requisitos

Id	Tipo	Requisito
1	Prazo de implantação	Máximo de 30 dias após a assinatura do Contrato
2	Níveis Mínimos de Serviço Exigido	Contemplar, no mínimo, o prazo de atendimento de chamados de suporte técnico conforme urgência e complexidade
3	Garantia Contratual	Considerando a necessidade de atendimento de chamados durante a vigência do Contrato, é necessário estipular no Termo de Referência a obrigatoriedade de garantia contratual

## 5. Necessidades de Negócio

Atualmente um dos grandes desafios da FUNDACENTRO, é estruturar adequadamente informações para os objetivos da Instituição e também atender à crescente demanda dos usuários por novos serviços tecnológicos.

Considerando que as necessidades são crescentes e os recursos limitados, a gestão das atividades precisa ser constante para garantir os resultados esperados.

Face à escassez de servidores de carreira em seu quadro funcional, ressaltando que há somente três servidores advindos de Concurso Público recentes (2004 e 2010 respectivamente) em atuação na área de TIC, a FUNDACENTRO é suprida em suas necessidades de tecnologia da informação e comunicação por meio da contratação de serviços especializados dessa natureza, via prestação de serviços. O quadro de servidores responsáveis pela administração, sustentação, manutenção, monitoração e suporte aos recursos de TIC na FUNDACENTRO é reduzido e seu foco é a Gestão de TIC, além de que, mesmo que focados tecnicamente, são insuficientes para a necessária manutenção adequada dos serviços.

Nos últimos anos, tem sido crescente a quantidade de sistemas de informações e soluções de infraestrutura implementados pela FUNDACENTRO, como o Link de Dados das UD's, Videoconferência, Aplicativos SSTFácil e Monitor IBUTG, SEI, entre outros, o que vem acarretando aumento significativo da demanda por serviços de infraestrutura de rede e, bem como demandas de suporte técnico e atendimento aos usuários da Sede/CTN e UD's.

A presente contratação é fundamental para que a Área de TIC da FUNDACENTRO execute as ações necessárias na aplicação de tecnologias da informação promovendo a disponibilidade a apoio tecnológico para implantação de um novo modelo de governança de TIC, baseado nas melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TIC para melhor atender os usuários, garantindo a segurança das informações e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação da Instituição com os demais órgãos, direcionando para a consecução da missão e da visão macro do órgão, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

## 6. Levantamento de Mercado

O contrato vigente (nº 05/2015) contempla, em visão macro, as seguintes Áreas Especializadas:

- a. Atendimento a Usuário - Níveis 1, 2 e 3
- b. Serviços Microsoft
- c. Sistemas de Comunicação e Mensagens Eletrônicas
- d. Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância
- e. Aplicações, Sistemas Operacionais
- f. Infraestrutura Física de Data Center
- g. Serviço de Backup e Armazenamento de Dados
- h. Apoio a Processos de Segurança da Informação

A solução proposta neste estudo contempla, além das Áreas citadas acima, as seguintes Áreas Especializadas:

- a. Apoio à Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço
- b. Serviços de Banco de Dados
- c. Orquestração de Servidores
- d. Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

As tabelas a seguir apresentam 3 soluções licitadas e em operação em outros órgãos do Governo Federal, as quais constam no Portal de Compras do Governo Federal (comprasgovernamentais.gov.br) que atendem (mas não se limitam a) o escopo de serviços listados nos itens 3.1 e 3.2:

	<b>Nome da Solução:</b>	Service Desk e Sustentação de Infraestrutura

<b>Solução 1</b>	<b>Entidade:</b>	MINISTÉRIO DA JUSTIÇA - Subsecretaria de Planejamento Orçamento e Administração Coordenação Geral de Logística (UASG 200005 - Pregão nº 18/2019)
	<b>Valor Estimado:</b>	R\$ 6.790.000,00
	<b>Descrição:</b>	Serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do Ministério da Justiça e Segurança Pública, MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.
	<b>Fornecedor:</b>	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA - CNPJ 07.171.299/0001-96

<b>Solução 2</b>	<b>Nome da Solução:</b>	Service Desk e Sustentação de Infraestrutura
	<b>Entidade:</b>	Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC (UASG 20214 - Pregão nº 22/2019)
	<b>Valor Estimado:</b>	R\$ 7.873.360,80
	<b>Descrição:</b>	Contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000
	<b>Fornecedor:</b>	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA - CNPJ 12.130.013/0003-26

<b>Solução 3</b>	<b>Nome da Solução:</b>	Service Desk e Sustentação de Infraestrutura
	<b>Entidade:</b>	DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal (UASG 200109 - Pregão eletrônico nº 14/2017)
	<b>Valor Estimado:</b>	R\$ 2.888.569,2300
	<b>Descrição:</b>	Contratação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) e sustentação à infraestrutura do Núcleo de Telemática da Sede (NUTEL-SEDE) da Polícia Rodoviária Federal e do Centro Nacional de Dados (CND).

<b>Fornecedor:</b>	CIMCORP COMERCIO E SERVICOS DE TECNOLOGIA DE INFORMATICA - CNPJ 04.352.711/0001-86
--------------------	--

A prestação desses serviços praticadas no mercado também estão alinhadas ao escopo previsto para esta contratação, bem como alinham-se às 3 soluções apresentadas e existentes e em utilização pelos órgãos identificados nas soluções.

É relevante considerar o volume de serviços demandados das soluções apresentadas são muito superiores às necessidades da FUNDACENTRO, portanto, não é razoável concluir que os valores de serviços a serem prestados para a FUNDACENTRO serão similares. Isso porque, com o valor de serviços fixo mensal, a Contratada recebe todas as informações do ambiente da Contratante e estima os preços considerando os equipamentos, softwares e processos existentes bem como os atendimentos históricos realizados nos últimos 2 anos.

Portanto, o ganho de escala não é aplicável à FUNDACENTRO, que tem em grande parte as mesmas necessidades de serviços de TIC dos órgãos citados como exemplo, porém o volume a ser contratado é notoriamente inferior.

Para estimar os custos do objeto desta contratação, consideramos o valor do presente contrato com acréscimo de 40%, considerando:

- as diretrizes do Governo Federal, especialmente as relacionadas às recomendações relativas ao uso de valor fixo mensal para serviços rotineiros;
- a incorporação de serviços de Orquestração de servidores de dados e aplicação advindos das tecnologias em nuvem, usados tanto em nuvens públicas quanto privadas;
- apoio à Governança de TIC essencial para os desenvolvimentos dos Serviços de Tecnologia da FUNDACENTRO.

A estimativa dos custos do objeto desta contratação consta posteriormente em item específico neste estudo.

## 7. Descrição da solução como um todo

### JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

O tipo de solução escolhida pela equipe de planejamento da contratação está parametrizada nos requisitos definidos neste estudo, levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização das boas práticas de TIC, e reflete a abordagem escolhida pelo órgão para resolver o problema de negócio enfrentado.

Considerando que:

- Não há um modelo padrão de medida de serviços utilizado pela Administração Pública;
- Há diferentes formas de mensuração de serviços e pagamento existentes no mercado.

Diante do exposto, surgiu a necessidade de se adotar a respectiva unidade de prestação de serviços para a característica adequada das demandas de serviços de TI da FUNDACENTRO.

A métrica de mensuração por chamado foi descartada devido às desvantagens apresentadas na tabela apresentada na "Análise das alternativas existentes", que de forma técnica e administrativa tornariam a execução do contrato muito onerosa.

Portanto, a Equipe de Planejamento e Contratação decidiu pela forma combinada de mensuração e pagamento dos serviços, sendo esta uma das formas previstas no Guia de Contratação de Service Desk atualmente em vigor. A forma combinada é a seguinte: 1) Valor Fixo Mensal para as atividades rotineiras, e 2) Unidade de Serviço Técnico (UST) para as atividades de implantação de novos serviços de TIC. Motiva essa opção pois a área solicitante fundamenta que é o cenário mais adequado às necessidades de negócio apresentadas no início deste Estudo (além de utilizadas em outros órgãos da APF a exemplo da solução 2 apresentada), bem como seguem os seguintes parâmetros:

- O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente da FUNDACENTRO e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento.

- b. Unidade de Serviço Técnico se mantém para a execução de novos projetos, pois gera novos serviços disponibilizados ao Órgão (e que culminam em serviços prestados para a sociedade), em que o modelo leva em consideração o histórico de projetos executados e o nível de criticidade dos projetos a serem executados.

Esse modelo de contratação é o utilizado atualmente pela Agência Nacional de Aviação Civil. As soluções adotadas no Ministério da Justiça e no Departamento de Polícia Rodoviária Federal (Valor Fixo Mensal) declaradamente afirmam nos respectivos Termos de Referência que ocorrerá a execução e implantação de novos projetos em todos os meses de prestação de serviços. Para os citados órgãos (de grande número de usuários - Ministério da Justiça tem aproximadamente 6000 e complexidade de infraestrutura), aliado ao grande número de equipamentos (que por sua vez contém diferentes versões de hardware e software de equipamentos), a execução de novos projetos em todos os meses é uma realidade, o que não se comprova na FUNDACENTRO. Obviamente, espera-se a implantação de novos serviços de TIC, mas não em todos os meses de prestação de serviços.

Essa justificativa pode ser observada na tabela de histórico de atendimentos apresentada posteriormente neste ETP referente ao número de novos serviços de TIC implantados desde o início do Contrato vigente até a data de assinatura deste ETP.

O modelo atualmente empregado na FUNDACENTRO, que considera somente a UST como medida para as atividades rotineiras e para a implantação de novos serviços é deficitária, e está alinhado às mesmas deficiências identificadas e que constam no Guia de Boas Práticas de Contratação de Service Desk, conforme aponta a tabela apresentada na "Análise das alternativas existentes". Por esse motivo, analisando as soluções e observando as características dos chamados atendidos na FUNDACENTRO (que são em sua maioria de tarefas rotineiras), a segregação em dois itens se mostra a mais correta.

Nesse sentido, a inclusão de implantação de novos serviços de TIC todos os meses de prestação de serviços onerariam o Contrato. A opção de segregar em item separado, assim como a ANAC (solução 2) utiliza, permite que a área de TIC se organize para identificar os novos serviços a serem disponibilizados e em que meses ocorrerão para alinhar as expectativas do negócio, as janelas de manutenção necessárias e a dotação orçamentária a ser dispensada para o projeto.

Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

Nesse processo há total desvinculação do conceito de postos de trabalho ou de qualquer outra associação que guarde relação direta com os empregados da CONTRATADA, seja pelo estabelecimento de carga horária, como a contratação por homem/hora, ou por outros métodos apurados com base em métricas exclusivamente criadas sobre pessoas.

O serviço por demanda pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços alocada a um intervalo definido de tempo para atender a um objetivo específico. Uma forma de contratação que estabelece o “quanto”, “quando” e “quem” realizará o serviço, bem como os padrões de qualidade e aceitação dos produtos gerados.

Para atender às exigências legais, o objeto de contratação deste estudo foi elaborado a partir de conceitos atuais e recomendações de melhores práticas, com instrumentos de controle capazes de aferir se a demanda foi efetivamente atendida, tendo como elementos balizadores a definição prévia e adequada dos serviços a serem realizados e dos produtos a serem gerados. Foi prevista também a avaliação dos resultados e o pagamento após a emissão do atesto conferencial dos produtos e serviços desenvolvidos.

Entre as vantagens deste tipo de contratação está o fato de não haver caracterização de locação exclusiva de mão-de-obra, uma vez que a forma básica para a solicitação do serviço por demanda é “o próprio serviço”. Adicionalmente, ficam excluídos da contratação pretendida todo e qualquer reembolso, tais como salários, diárias, passagens ou quaisquer outros insumos, vetados por lei, que possam caracterizar a subordinação dos prestadores de serviços à administração da FUNDACENTRO. Ainda, quanto à abordagem referente à sua economicidade, a presente contratação visa estabelecer exatamente quais demandas deverão ser atendidas, evitando que sejam desperdiçados recursos financeiros com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas.

Os serviços serão demandados, considerando-se o tempo necessário para sua execução, além de exigir da CONTRATADA o produto na qualidade, e forma previamente pactuados.

É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão, suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TIC, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

## DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica do chamado ou devido à situação adversa, não é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

Por sua vez, os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada “saúde” operacional das soluções de Tecnologia da Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação.

Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho.

As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada.

Nesse sentido, a FUNDACENTRO necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TIC da Instituição, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes. Isso também se ampara no reduzido quadro de servidores nas áreas de tecnologia e que tem como papel a Gestão de TI, ensejando a contratação de empresa para a execução de serviços técnicos especializados.

Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.

A implantação da contratação baseada no Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) tem como objetivo promover o alinhamento estratégico entre as áreas de negócio e as áreas de tecnologia da FUNDACENTRO, bem como proporcionar melhoria significativa nos serviços prestados, possibilitando também a mensuração do esforço empregado e dos níveis mínimos de serviço para o alcance dos resultados institucionais.

Como estratégia de operação a proposição é de constituir as equipes altamente especializadas na manutenção e aprimoramento da infraestrutura de TIC. Contar com equipes especialistas para estes serviços representa vantagens tanto para o usuário quanto para a equipe de TIC. Para o usuário, maior agilidade e qualidade nos serviços. Para a equipe de TIC, maior eficiência, tendo em vista que os técnicos especialistas estarão inteiramente dedicados a resolução de problemas e a evolução do ambiente.

Finalmente, é preciso frisar que, tão importante quanto efetuar a presente contratação é mantê-la nos anos subsequentes, haja vista que os serviços a serem contratados são de extrema relevância para a Instituição.

## DA MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO

Ao final do período de prestação de serviços, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e aos possíveis ajustes de pagamento cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

Por fim, os valores relativos às retenções, ajustes de pagamento e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da Administração Pública Federal (APF) por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

Os serviços serão demandados considerando-se o tempo necessário para sua execução, além de exigir da CONTRATADA o produto na qualidade, prazo e forma previamente pactuados, promovendo assim o princípio da economicidade na Administração Pública.

A contraprestação mensal do item 1 será por preço fixo. A contraprestação mensal do item 2 será de acordo com o número de UST realizadas. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Contraprestação}_{\text{Mensal}} = (\text{Valor mensal do item 1} - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}}) + (\text{Número de UST no mês realizadas no item 2} * \text{Valor da UST})$$

Onde:

Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor mensal do item 1 = Valor mensal do item 1 estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos

Número de UST no mês realizadas no item 2 = Número de UST de acordo com os projetos solicitados e validados pela CONTRATANTE e entregues pela CONTRATADA

Valor da UST = Valor da UST especificada no item 2

Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços (INS4 e INS5), diretamente do PABX do CONTRATANTE.

#### Nível Mínimo de Serviço

Segue abaixo a tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço a ser seguida pela CONTRATADA.

#### Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

--	--	--	--	--

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário (apuração mensal)	<p>O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $ISU = \Sigma NA / \Sigma CFM$ <p>Onde:  ISU: Índice de Satisfação dos Usuários  <math>\Sigma NA</math>: Total das Notas de Avaliação  <math>\Sigma CFM</math>: Total de Chamados Fechados no Mês  OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).</p>	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela "Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento", divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo (apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade
INS5	Índice de reabertura de chamado (apuração mensal)	<p>O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TI não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo do INS4.</p> $IRC = [ (TC - ERC) / TC ] \times 100$ <p>Onde:  IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados  TC: Total de chamados concluídos no mês de referência  ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência</p>	% percentual	Demandas executadas dentro do prazo maior ou igual a 95%
		<p>O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP) demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço (O.S.) relativas a demandas específicas e de projetos. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. Para fins de cálculo do NMSE, a conclusão da O.S. será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de</p>		

INS6	Índice de atraso na Entrega de Projetos (apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da O.S. pelo Fiscal Técnico)	<p>Recebimento Provisório (TRP). Neste momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da ordem de serviço voltará a contar a partir da interrupção.</p> <p>DEA = DF - DI  DEA = Dias úteis de Efetivo Atraso  DF = Dia final da execução  DI = Dia inicial da execução</p> <p>IAEP = (DEA / PRAZO) * 100</p> <p>PRAZO = Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto</p> <p>IAEP = percentual de atraso na entrega do projeto</p>	% percentual	Maior ou igual a 90%
------	--	---	-----------------	----------------------

### Níveis Mínimos de Desempenho

Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TI.

Esses sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – Key Performance Indicators).

Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TI do CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:

Serviços Críticos: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno (FUNDACENTRO) com impacto alto ou altíssimo.

Serviços Essenciais: Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno (FUNDACENTRO) ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.

O desempenho dos serviços de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TI para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

### Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral)*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (Geral)*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais no, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (percentual)	99,7%

IND3	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial “E-mail”*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial “E-mail”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND4	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial “Acesso à Internet”*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial “acesso à internet”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,9%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico “Comunicação de Dados”	Tempo de disponibilidade do recurso básico “comunicação de dados”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%
IND6	Índice de Disponibilidade do Sistema Eletrônico de Informações (SEI)*	Tempo de disponibilidade do recurso básico “disponibilidade do SEI”, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (percentual)	99,5%

\*Excluem-se do tempo de disponibilidade as respectivas janelas de manutenção previamente programadas

A mensuração de níveis mínimos de serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste documento para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

O cálculo dos indicadores de nível mínimo de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.

A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades.

Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3.

Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).

A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND8), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "ALTÍSSIMO", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

A cada 5 (cinco) pontos acumulados será descontado 0,5 % do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

#### **Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA**

Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho.

#### **Ajustes do Pagamento**

<b>Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.</b>	
<b>INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
INS1	5 pontos a cada 0,2 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO</b>	<b>PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL</b>
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
------	------------------------------------

No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com o que segue na alínea a) a seguir. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores apresentados na alínea a), e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na acima.

- a. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,25; nos dois meses seguintes, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e nos dois últimos meses serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução apresentados, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e seus respectivos ajustes com relação às glosas estão descritas na tabela abaixo.

#### Termos de Serviço e Aplicação de ajustes/glosas à Contratada

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5 pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 pontos

TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRS	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRS	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI	Por ocorrência	10 pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 pontos
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	5 pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 pontos
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Apoio a Governança de TIC para a Área de Infraestrutura e Serviço.	Por ocorrência	10 pontos

TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS28	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência	10 pontos
TRS29	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 60 dias após o início da prestação do serviço. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS30	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição Planejada a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS32	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS33	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS34	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes.	Por mês incompleto de atraso	30 pontos

TRS35	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 pontos
TRS36	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200 pontos
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10 pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 pontos
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por ocorrência	5 pontos

Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência.

$$Ajuste_{Nível de Serviço} = \left[ \frac{\left( \sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço} \right) + \left( \sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho} \right)}{10} \right] +$$

onde:

Ajuste do Nível de Serviço é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço é soma da pontuação acumulável dos ajustes/glosas do Indicador de Nível de Serviço.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho é soma da pontuação acumulável dos ajustes/glosas do Indicador de Nível de Desempenho

Somatório Pontos do Termo de Serviço é soma da pontuação do ajuste/glosa do Termo de Serviço

A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que a CONTRATANTE venha a adotar.

As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

A CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.

Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

- a. A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:
  - I. 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos.
  - II. 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos.

A CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND). Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

## Do Pagamento

O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

- a. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Estudo Técnico Preliminar.

A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

- a. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

## DO PRAZO DE VIGÊNCIA

A vigência inicial deve ser de 36 meses, considerando:

- a. Os serviços prestados serem continuados;
- b. O ganho de escala, resultando em possível redução dos preços ofertados;
- c. A complexidade do objeto;
- d. Diminuição do risco de interrupção da prestação dos serviços;
- e. A eficiência administrativa com a redução do número de renovações até o fim do Contrato;
- f. A Orientação Normativa nº 38/2011 da AGU.

## 8. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

Bens e Serviços que Compõem a Solução

Id	Bens/Serviços	Unidade	Quantidade
1	Serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNDACENTRO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC	Valor Fixo Mensal	36
2	Implantação de novos serviços e soluções de TIC (sob demanda)	UST	2000

## 9. Estimativa do Valor da Contratação

Bens e Serviços que Compõem a Solução

Id	Bens/Serviços	Valor Estimado
	Serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de	

1	suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNDACENTRO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC	R\$ 4.000.000,00
2	Implantação de novos serviços e soluções de TIC (sob demanda)	R\$ 500.000,00
<b>Total:</b>		R\$ 4.500.000,00

## 10. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

### JUSTIFICATIVA DO NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

A opção por lote único (contemplando os serviços rotineiros mais os serviços de implantação de novos serviços de TIC) apresentada neste ETP considera a imperiosa interdependência na prestação dos serviços.

Cabe ao administrador público disponibilizar e até mesmo estimular as condições para o aumento da competitividade, sem perder de vista a essência da solução técnica que se requer. Uma característica não deve sobrepor a outra e sim conviver em igualdade. Com este norteamto preliminar a divisão por lotes foi analisada e afastada, pois que a necessidade técnica de integração e interdependência de requisitos entre os diversos itens contratados se faz necessária.

Para a adequada execução dos serviços ora contratados, é fundamental que esteja assegurada a unidade conceitual de todas as etapas técnicas que podem ser percebidas como projetos isolados e individuais que, entretanto no conjunto compõem um todo uno e indivisível, entrelaçado com coerência tecnológica, direcionado para os resultados esperados.

A prestação dos serviços por uma única empresa possibilita o conhecimento otimizado do ambiente computacional da FUNDACENTRO, onde se presume que o fornecimento do serviço será mais célere, econômico, com menor risco e melhor qualidade para a Instituição.

A visão técnica nos mostra que a necessidade de comprovação de capacidade técnica em vários itens determina a existência da interdependência entre os mesmos e a impropriedade do parcelamento, tal como no caso presente.

Adicionalmente, destacam-se outros ganhos de ordem técnica decorrentes da adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados que envolvem atividades interconectadas. A opção por lote único mitigará atrasos ou retrabalhos, inerentes das diferenças metodológicas, quando da existência de mais de uma CONTRATADA.

Nesse aspecto, justifica-se também a opção de contratação dos serviços em um lote único pelos mesmos princípios administrativos da confiabilidade e conveniência técnica na contratação, pois havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a restrição à inclusão de uma terceira pessoa no processo mostra-se mais adequada.

Pela mesma razão, a inserção de uma terceira pessoa na relação entre os órgãos e a licitante vencedora deste processo dispersaria a visão de motivos e finalidade, colocando em risco a qualidade dos serviços contratados. O modelo proposto de contratação representa a gestão integrada sem divisão de responsabilidades, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e a diluição do comprometimento com o todo do processo.

Pela ótica do gerenciamento, é imperativo que uma única empresa tenha sobre si a responsabilidade dos procedimentos em execução, bem como demonstre deter conhecimento simultâneo dos itens contratados, para que possa responder pelos resultados que lhe serão exigidos nos Níveis de Serviço.

Sob o ponto de vista econômico a contratação única evita ônus administrativos e burocráticos consequentes à contratação concomitante de mais de uma empresa prestadora de serviços, e gera economia de escala, tempo, ganhos de eficiência e maior compromisso da CONTRATADA.

O agrupamento de todos os itens para atendimento por um único licitante não só reduzirá consideravelmente os riscos de execução, como também irá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados.

O modelo promove a economicidade, na medida em que não serão absorvidos os custos consequentes à agregação de vários profissionais responsáveis por atividades técnicas e administrativas, tais como prepostos, gestores ou supervisores técnicos. Caso isto ocorresse representaria a multiplicação destas despesas por tantos quantos fossem os contratos firmados.

Os profissionais devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteado pelas ações de desenvolvimento e implementação de projetos.

Por todos os motivos citados, justifica-se o gerenciamento centralizado da contratação, que além de atender requisitos básicos de frameworks consolidados no mercado, como ITIL e COBIT, preveem também a necessidade de uma centralização deste atendimento e adotam como referência esta gestão única para toda a organização.

Desta forma, é justificável a adjudicação global, servindo como referência de todos os serviços demandados, no qual são calculados em termos destas demandas e avaliados pelos níveis mínimos de serviço.

As justificativas relacionadas acima atendem ao disposto especificamente quanto à comprovação do inter-relacionamento técnico entre os serviços contratados, da necessidade de gerenciamento centralizado, além de implicar em vantagem e economicidade para a Administração, portanto a comprovação e os fundamentos apresentados corroboram a licitação deste TR em lote único.

Considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens/lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de toda solução.

Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Ademais a opção pela contratação conjunta, e não fracionada, dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. Consta na Lei 8666/93:

*“Art. 23. (...)*

*§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala.”*

Por sua vez, consta na Súmula 247 do TCU:

*“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.”*  
*(grifo nosso)”*

Tanto a disciplina legal, quanto a Súmula do TCU, indicam que a viabilidade técnica do fracionamento deve ser analisada para fins de determinar a possibilidade de licitações distintas (ou lotes distintos na mesma licitação) do objeto que se pretende adquirir. No caso em comento, o objeto licitado envolve tratamento técnico, que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução existente. Segregar as contratações, deixando a possibilidade de empresas diferentes

prestarem os serviços, é um risco enorme para a FUNDACENTRO, pois deixará aberta a oportunidade para problemas de integração e de administração da solução CONTRATADA entre diferentes fornecedores. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão. Esse modelo, diga-se, é o adotado na ANAC (solução 2 apresentada anteriormente neste ETP).

## 11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não se faz necessária outra contratação correlata e/ou interdependente para que a contratação apresentada prossiga, uma vez que este Contrato não exige como premissa a existência de outro e tem como finalidade a prestação de serviços fim-a-fim de suporte técnico e sustentação de infraestrutura.

## 12. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O Planejamento da Contratação consta no Plano Geral de Contratação (PGC) da FUNDACENTRO para o exercício 2020, no Documento de Oficialização da Demanda (SEI ID nº 0047074) e neste Estudo Técnico Preliminar (ETP). Ademais, a previsão da Contratação consta no instrumento de planejamento do órgão SGPA SIN.001.2019, bem como contempla o item "Modernização organizacional" no Planejamento Estratégico 2020/2023 da FUNDACENTRO.

Além disso, o Regimento Interno da FUNDACENTRO - Portaria nº 355 de 07 de novembro de 2019, em seu artigo 25 prevê as seguintes competências para as áreas de TIC do Órgão:

*"III - fomentar, prover e integrar soluções de tecnologia para eficiência dos processos da FUNDACENTRO;*

*V – auxiliar a Diretoria de Administração e Finanças na contratação de serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação no âmbito da instituição e gerenciar a qualidade desses serviços;*

*VI - efetuar o planejamento e a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços e soluções de TI;*

*VII - instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de TI;"*

## 13. Análise das alternativas existentes

Requisito	Id da Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1, 2, 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1, 2, 3			X
A Solução é um software livre ou software público?	1, 2, 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?	1, 2, 3			X

A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1, 2, 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1, 2, 3			X

### ALTERNATIVAS DE FORMAS DE MENSURAÇÃO E PAGAMENTO

O quadro a seguir apresenta de forma resumida as principais características das métricas levantadas:

Métrica	Características principais	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
<b>UST</b>	Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços	Pagamento por serviços efetivamente prestados;  Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços.	Rigidez da vinculação ao ambiente;  Elevado esforço de fiscalização;  Baixa tolerância a mudanças.	Conflito de interesses;  Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.
<b>Valor Fixo Mensal</b>	Foco na qualidade global dos serviços prestados.	Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços;  Redução do esforço de fiscalização;  Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.	Elevada rigidez orçamentária;  Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.	Desequilíbrio da relação econômico-financeira;  Excessiva transferência da gestão dos recursos à contratada.
<b>Por chamado</b>	Pagamento individualizado para cada serviço executado.	Pagamento unitário por cada atendimento realizado;  Favorecimento à precisão na precificação de cada item de serviço.	Necessidade de profundo conhecimento do ambiente;  Elevado esforço de fiscalização;  Baixa tolerância a mudanças;  Não adequado para atividades de sustentação de ambientes.	Conflito de interesses;  Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.

As alternativas existentes contemplam as métricas apresentadas na tabela acima. Observa-se, nas soluções encontradas e apresentadas na tabela apresentada no "Levantamento de Mercado", que as soluções 1 e 3 baseiam-se na métrica "Valor Fixo Mensal", enquanto a solução 2 baseia-se na combinação das métricas "Valor Fixo Mensal" para os serviços rotineiros e "Unidade de Projeto" (similar à UST, apenas com outro nome) para serviços de implantação de novos serviços de TIC.

## 14. Resultados Pretendidos

Id	Benefício
1	Mais eficiência/eficácia na Governança de TI.
2	Racionalização dos recursos.
3	Facilidade de comunicação.
4	Diminuição do tempo de resolução dos eventos, incidentes e problemas na operação dos serviços.
5	Consolidação do modelo de contratação de Serviços de TI, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços efetivamente executados conforme Catálogo de Serviços – CS/FUNDACENTRO segundo modelo ITIL V.3, e cumprimento dos Níveis de Serviços estabelecidos.
6	Aumento da confiabilidade, continuidade e disponibilidade dos serviços ofertados.
7	Ampliação da capacidade de atendimento das demandas de TI.
8	Melhoria do serviço, percepção e satisfação prestados à FUNDACENTRO.
9	Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações de usuários.
10	Melhoria da comunicação e trabalho em equipe.
11	Melhoria do foco e abordagem proativa na provisão do serviço.
12	Redução do impacto negativo no negócio.
13	Infraestrutura e controles melhor gerenciados.
14	Melhoria do uso dos recursos de suporte de TIC e aumento da produtividade do pessoal de negócio.
15	Melhor aproveitamento da tecnologia da informação no atendimento da demanda de novas soluções e a evolução dos sistemas existentes.
16	Inovação em soluções de infraestrutura de rede de dados.
17	Maior resiliência em casos de incidentes e problemas.
18	Flexibilidade e agilidade na execução de projetos de infraestrutura nos serviços de tecnologia.

## 15. Providências a serem Adotadas

### NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Id	Tipo de Necessidade
1	Serão fornecidos pelo CONTRATANTE, conforme disponibilidade, a infraestrutura tecnológica necessária aos profissionais da CONTRATADA, quando a execução dos serviços desta contratação for realizada nas instalações do CONTRATANTE.

Condições do ambiente tecnológico da FUNDACENTRO

Item	Situação	
Número de usuários a serem atendidos pelos serviços que serão contratados	<b>Local</b>	<b>Quantidade</b>
	Sede/CTN	107
	UDES	6
	EANO	3
	UDPR	9
	UDRS	8
	CRSU	10
	UDBA	15
	CRCO	7
	CRSEM	11
	CRSER	13
	UDCA	5
	UDMS	1
	CRNE	11

	UDBS	2		
Parque tecnológico (Sede/CTN)	<b>Categoria</b>	<b>Fabricante</b>	<b>Modelo/Versão</b>	<b>Quantidade</b>
	Servidores Físicos	HP	Proliant DL380 G7	10
		HP	Proliant ML350 G9	10
		Dell	PowerEdge R630	01
		Desconhecido	Desconhecido	01
	Servidores Virtuais	Microsoft HyperV	---	22
		VMWare ESXi	---	13
	Appliance de Segurança	Fortinet	Firewall Fortinet 300D	01
		Sonicwall	Firewall NSA 3500	01
		Sonicwall	Antispam ES3300	01
	Roteador (gerência da operadora)	HP	MSR3012	01
	Switches	HP	A5500-48G-PoE+ EI	10
		3Com	SuperStack 4 Switch 5500-EI 52-Port	09
	Videoconferência (controle)	RadVision	MCU 5110	01
		RadVision	MCU 6110	01
		RadVision	Pathfinder	01
	Videoconferência (terminais)	Radvision	XT1000	02
		Radvision	XT5000	04

	Access Points	Sonicwall	SonicPoint-Ne		09
	Library de Fitas LTO	IBM	TS3200		01
	NAS	Synology	DS414		02
	Impressoras (outsourcing)	Okidata	OKI MPS5502mb		18
		Okidata	OKI MC780		06
Parque tecnológico (Unidades Descentralizadas)	Categoria		Fabricante	Modelo /Versão	Quantidade
	Roteador (gerência da operadora)		---	---	01 por localidade
	Firewall		Fortinet	30D	01 por localidade
	Switches		HP	A5500-48G-PoE+ EI	01 por localidade, exceto em UDBS, UDCA e UDMS.
	Servidor Físico		HP	Proliant ML350 G9	01 por localidade, exceto em UDBS, UDCA e UDMS.
	Videoconferência (terminal)		Radvision	XT1000	01 por localidade, exceto em UDBS, UDCA e UDMS.
	Categoria	Fabricante	Modelo /Versão	Quantidade	
	Sistema Operacional de Servidor	Microsoft	Server 2003	08	
		Microsoft	Server 2008 R2	12	
		Microsoft	Server 2012 R2	26	
		Linux	RedHat	02	
		Linux	Ubuntu	05	

Ambiente tecnológico e arquitetura dos ativos de TIC (Sede/CTN e UDs)		Linux	CentOS	02
	Sistema Operacional de Estação de Trabalho	Microsoft	Windows 7	277
		Microsoft	Windows 8	02
		Microsoft	Windows 10	16
	Plataformas de Virtualização	Microsoft	HyperV	05
		VMWare	ESXi	02
		Docker	17.03	04
		Rancher	2	01
	Gerenciador de Banco de Dados (SGDB)	Microsoft	SQL Server 2005	01
		Microsoft	SQL Server 2016	01
		Oracle	Oracle v. 12	01
		Oracle	MySQL v. 14.14	03
	Sistemas de Monitoramento	Nagios	Core 4.4.0	01
		Grafana	4.2.0	01
		Graphite	0.9.15-1	01
		ePO	5.9.1	01
		Fortimanager	6.0.5 GA build 0346	01
Condições de operação dos ativos de TIC, incluindo sua vida útil e situação quanto à obsolescência	Todos os equipamentos mencionados estão operacionais, no entanto não há equipamentos cobertos por garantia.			

Estrutura de comunicação, incluindo sua arquitetura e situação das redes	Links dedicados em cada uma das localidades, interligados entre si e à Sede/CTN por VPN.	
Serviços contínuos e eventuais providos pela área de TIC	Suporte técnico ao usuário	
	Sustentação dos servidores de aplicação	
	Manutenção da Infraestrutura de TIC	
	Execução de backup diário/semanal/mensal em fitas LTO	
	Segurança da informação	
	Impressão e digitalização	
	Acesso à rede local e à Internet	
	Monitoramento dos ativos e recursos de TIC	
	Acesso à Intranet e sistemas locais	
	Manutenção de sistemas legados	
Contratos em andamento	<b>Nº Contrato</b>	<b>Objeto</b>
	15/2015	Fornecimento de licenças para a solução AntiSpam
	22/2015	Link dedicado para as Unidades Descentralizadas
	23/2015	<i>Outsourcing</i> de impressão com fornecimento de suprimentos e peças de reposição
	01/2017	Fornecimento de licenças para os Firewalls e solução centralizada de gerenciamento
	01/2018	Link dedicado para a Sede/CTN
	02/2019	Manutenção e desenvolvimento de sistemas

Projetos previstos ou em execução relacionados aos objetivos, metas ou iniciativas do PETI/PDTI	Não há PDTI formalmente instituído, no entanto os planejamentos de aquisições e contratações de TIC são efetuados por ferramenta interna (Sistema de Gestão de Projetos e Atividades - SGPA) mediante aprovação da Diretoria de Conhecimento e Tecnologia.
Conhecimentos e competências do corpo funcional (usuários clientes) relativas à utilização dos ativos de TIC	Básico para utilização de:  Windows e ferramentas de escritório (MS Word, MS Excel e MS PowerPoint)  Cliente de e-mail Exchange  Solução de videoconferência  Recursos de impressão e digitalização
Conhecimentos e competências do pessoal de TIC da instituição	03 servidores de carreira com formação superior em áreas de TIC
Estrutura organizacional e distribuição geográfica das unidades que compõem a instituição	Composta pela Sede/CTN localizada em São Paulo/Capital e 13 Unidades Descentralizadas distribuídas em SC, RS, PR, ES, RJ, MG, DF, MS, BA, PE, PA, Campinas e Baixada Santista (SP).

## Sistemas e recursos de TIC

Sistema	Descrição	SGBD	Tecnologia	Versão Tecnologia	Obsolescência	Urgência	Impacto
AcessoNovo	Controla o acesso a todos os sistemas da FUNDACENTRO	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Alta	Alto
Administração de Pessoal	Cadastro de Servidores e Terceiros	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Alta	Alto
Agenda de Salas	Sistema para agendamento das salas de reuniões da FUNDACENTRO	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Baixa	Baixa
ARCA	Sistema de arquivos compartilhados por área	SQL Server 2016	dotNet	4.5		Média	Baixo
Compras	Licitações e compras em geral da FUNDACENTRO	SQL Server 2016	dotNet	4.0	Pode ser substituído pelo SEI	Alta	Alta
Controle de Acesso	Controle de Acesso (legado)	SQL Server 2005	dotNet	2.0	Será inativado após descontinuidade dos sistemas de Patrimônio e de Protocolo	Baixa	Baixa

Controle de Estacionamento	Controle de Entrada e Saída de Veículos do CTN	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Baixa	Baixa
Curso	Gestão de cursos do CTN e UD's	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Alta	Alto
Curso Radiologia	Controle de alunos do curso de exame radiológico	SQL Server 2016	dotNet	2.0	Servidor responsável em abono de permanência	Baixa	Baixa
Estoque CEES	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0	UD em extinção	Média	Baixa
Estoque CEPR	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0	UD em extinção	Média	Baixa
Estoque CERS	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0	UD em extinção	Média	Baixa
Estoque CESC	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0	Sem utilização pela UD	Baixa	Baixa
Estoque CRBA	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0	UD em extinção	Média	Baixa
Estoque CRDF	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Média	Baixa
Estoque CRMG	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Média	Baixa
Estoque CRPE	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Média	Baixa
Estoque e Requisição de Material	Controle de estoque e de materiais	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Média	Média

GEDI	Gestão de Documentação Interna - Ofícios, Portarias, etc.	SQL Server 2016	dotNet	4.0	Descontinuado - ativo apenas para consulta	Baixa	Baixa
Gerador de Links	Gerar links para serem acessados em e-mails externos e no Portal da FUNDACENTRO.	NA	dotNet	2.0		Média	Média
Gerenciador de Evento	Gestão de eventos da FUNDACENTRO (CTN e UDs)	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Alta	Alta
Gerenciador de Notícia	Gestão de notícias (CTN e UDs)	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Alta	Média
Intranet		SQL Server 2016	dotNet			Média	Média
Laudo EPI	Gestão de laudos de ensaios de EPI	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Média	Média
Mala Direta Novo	Envio de malas diretas (CTN e UDs)	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Alta	Média
Patrimônio (Depreciação)	Depreciar valores de materiais a partir da data de aquisição	SQL Server 2005	dotNet	2.0	Possibilidades de mudança para sistema do governo	Média	Média
Podcast / Videocast	Podcasts e Videocasts (CTN e UDs)	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Baixa	Baixa
Portal - Acervo Digital	Gestão da área de acervo digital do Portal	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Média	Média
Portal - Audiovisual	Gestão da área de multimídia do Portal	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Baixa	Baixa
Portal Novo	Gerenciador de conteúdo do novo Portal	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Alta	Alta

Proteção de Máquinas - Banco de Fotos e Vídeos	Banco de fotos da área técnica	SQL Server 2005	Classic ASP/VB6	VB6	Servidor responsável em abono de permanência	Baixa	Baixa
Publicação	Gestão de publicações do Portal	SQL Server 2016	dotNet	2.0	Pode ser substituído pelo SEI	Média	Média
RBSO	Revista Brasileira de Saúde Ocupacional Mobile	SQL Server 2016	dotNet	4.0	Apenas para inclusão de conteúdo mobile ainda não desenvolvido	Baixa	Baixa
Recibo NOVO	Sistema para emissão de recibos	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Baixa	Baixa
SAD - Avaliação de Desempenho	Sistema para Avaliação de Desempenho de Servidores	SQL Server 2016	dotNet	2.0	Possibilidades de mudança para sistema do governo - SIGEPE	Alta	Alta
SGPA Novo	Gestão de Projetos e Atividades (CTN e UD's)	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Média	Média
Sistema de Controle de Pagamentos	Controle de Pagamentos	SQL Server 2005	Classic ASP/VB6	VB6	Pode ser substituído pelo SEI	Baixa	Baixa
Sistema de Exame Radiológico	Sistema de Exame Radiológico	SQL Server 2016	Classic ASP/VB6	VB6	Servidor responsável em abono de permanência	Baixa	Baixa
Sistema de Patrimônios	Controle de patrimônios da FUNDACENTRO	SQL Server 2016	Classic ASP/VB6	VB6	Possibilidade de mudança para sistema do governo	Média	Baixa
Sistema de Protocolo	Gestão de protocolos da FUNDACENTRO	SQL Server 2005	Classic ASP/VB6	VB6	Descontinuado - ativo apenas para consulta	Baixa	Baixa
Sobrecarga	Estimativas de Sobrecarga Térmica (IBUTG)	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Alta	Alta
Solicitação a CED	Solicitação de Certificados de Cursos Antigos (1973 a 1986)	SQL Server 2016	dotNet	2.0		Baixa	Baixa
Solicitação de Manutenção Predial	Solicitação de reparos do CTN	SQL Server 2016	dotNet	2.0	Pode ser substituído por sistema da empresa contratada	Baixa	Baixa

SST Fácil	Gestão de conteúdo do app mobile SST Fácil	SQL Server 2016	dotNet	4.0		Baixa	Média
Veículo (NOVO)	Controle de frota da FUNDACENTRO (CTN e UDs)	SQL Server 2016	dotNet	4.0	Possibilidades de mudança para sistema do governo - TaxiGov	Baixa	Baixa

Histórico de chamados atendidos por meio do contrato nº 05/2015

#### Chamados atendidos por Nível

Grupo Solucionador	Quantidade de chamados atendidos	
	2018	2019
Nível 1	1819	1509
Nível 2	2559	2853
Nível 3	4225	4360

#### Chamados atendidos por localidade

Localidade	Quantidade de chamados atendidos	
	2018	2019
Sede/CTN	8603	8722
UDES	99	130
EANO	95	101
UDPR	106	113
UDRS	94	146
CRSU	118	166

UDBA	120	295
CRCO	104	225
CRSEM	249	227
CRSER	137	131
UDCA	2	8
UDMS	1	1
CRNE	116	198
UDBS	2	4

#### Execução e implantação de novos serviços de TIC

Exercício	Nome do projeto	Horas executadas	Perfis envolvidos na execução do projeto
2015	Implantação de Switches L3 na Sede/CTN e Unidades Descentralizadas	48hs	Especialista Rede, Analista Rede, tecnico Suporte
2016	Instalação de 18 pontos de rede para uso das impressoras do Contrato de outsourcing de impressão.	72hs	Analista Rede, tecnico Suporte
2016	Migração do Controlador de Domínio de Windows Server 2003 para Windows Server 2012 CTN e Instalação de Replicadores todas as Regionais	58hs	Especialista Sistema Operacional, Analista Rede
2017	Migração Banco de dados Produção SQL 2005 para novo servidor de banco de dados SQL Server 2016	42hs	Especialista Banco de Dados, Analista Rede
2017	Migração servidor Aplicações Web/IIS 6.0 para novos servidores Web/IIS 8.5	40hs	Especialista Sistema Operacional, Analista Rede
2017	Reestruturação do cabeamento do núcleo de rede do CEES	16hs	Especialista e cabeamento estruturado
2017	Reestruturação do cabeamento do núcleo de rede do CEPR	08hs	Especialista e cabeamento estruturado

2018	Migração Servidor E-mail Exchange da arquitetura Cluster Continuous Replication (CCR) para Single Copy Clusters (SCC), e Virtualização	98hs	Especialista Microsoft Exchange, Analista Rede
2019	Reestruturação do cabeamento e reorganização/disposição física de equipamentos do centro de dados de TIC	77hs	Supervisor, Analista Rede, Técnico Suporte
2020	Atualização e configuração Certificado interno do Web Access Exchange Server	16hs	Especialista Microsoft Exchange, Analista Rede

## RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

### Recursos Materiais

<b>Recurso 1:</b>	<b>Acompanhamento da execução dos serviços e verificação do atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos em contrato</b>	
<b>Quantidade:</b>	1	
<b>Disponibilidade:</b>	100%	
<b>Id</b>	<b>Ação para Obtenção do Recurso</b>	<b>Responsável</b>
1	Verificação periódica (diária, semanal ou mensal) dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos em contrato, por meio de relatórios e <i>dashboards</i> disponibilizados pela Contratada.	Diego Ricardi dos Anjos
2	Verificação periódica (diária, semanal ou mensal) das Pesquisas de Satisfação respondidas, por amostragem.	Diego Ricardi dos Anjos

<b>Recurso 2:</b>	<b>Acompanhamento da execução dos projetos e demandas especiais</b>	
<b>Quantidade:</b>	1	
<b>Disponibilidade:</b>	100%	
<b>Id</b>	<b>Ação para Obtenção do Recurso</b>	<b>Responsável</b>
1	Acompanhamento das etapas entregues dos projetos e demandas especiais, conforme prazos acordados.	Diego Ricardi dos Anjos
2	Validação dos projetos e demandas especiais entregues.	Diego Ricardi dos Anjos

## Recursos Humanos

Id	Função	Formação	Atribuições
1	Diego Ricardi dos Anjos - Chefe do STIC	Superior Completo	Fiscal Técnico do Contrato Fiscal Requisitante
2	Norisvaldo Ferraz Junior - Analista em C&T	Mestrado Completo	Fiscal Técnico Substituto do Contrato
3	A definir por Portaria específica	-	Fiscal Administrativo
4	A definir por Portaria específica	-	Gestor do Contrato

## ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Id	Evento	Ação de Contingência	Responsável
1	Encerramento do contrato de prestação de serviços, com consequente ausência de atendimento de suporte técnico aos usuários e sustentação da infraestrutura de TI da Sede/CTN e UD's.	Iniciar nova contratação	Diego Ricardi dos Anjos

## TRANSIÇÃO CONTRATUAL

Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE;

Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual;

A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento;

O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável;

A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse;

Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a. Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- c. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- d. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a. Mapa atualizado com topologia da rede;
- b. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- c. Base de dados de conhecimento atualizada;
- d. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- e. Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
- f. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

## **SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela FUNDACENTRO, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados;

A CONTRATADA firmará compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações.

Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso.

Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da FUNDACENTRO não poderá ser utilizada para fins particulares;

A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

## **16. Possíveis Impactos Ambientais**

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

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 CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela FUNDACENTRO, como aqueles apresentados pela Comissão de Coleta Seletiva do órgão.

## **17. Classificação dos serviços**

O objeto desta contratação encontra fundamentação legal nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, c/c art. 4º do Decreto nº 5.450/2005 e enquadra-se como "BEM OU SERVIÇO COMUM" por apresentar padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

Observa-se também a legislação específica exarada no Decreto Normativo nº 7.174, de 12 de maio de 2010 que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas e mantidas pelo poder público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

Há de se citar também, a Instrução Normativa nº 01 de 2019 que estabelecem os processos de Planejamento da Contratação de Serviços de TIC.

A presente contratação, à luz do que dispõe o artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, trata de SERVIÇOS CONTINUADOS, tendo em vista que sua interrupção pode comprometer a continuidade dos serviços de TIC na FUNDACENTRO.

## 18. Análise de Riscos

Risco	Descrição	Prob. de ocorrência*	Im-pacto*	Risco**		Dano	Ação de Contingência	Responsável
1	Impugnação do edital	40	80	3200	Médio	Frustração da contratação	Correção do Edital e realização de novo certame	Equipe de Planejamento e Serviço de Compras
2	Licitação deserta	40	60	2400	Baixo	Frustração da contratação	Adequação das exigências contratuais, mantendo-se os padrões de qualidade e alcance dos resultados pretendidos  Realização de nova licitação	Equipe de Planejamento e Serviço de Compras
3	Especificação incompleta ou incorreta da solução desejada	40	60	2400	Baixo	Dificuldades na realização do processo de fiscalização  Interposição de pedidos de esclarecimentos pelos licitantes	Acompanhamento do processo de construção e integração dos elementos da solução e realização dos ajustes necessários  Realização de nova licitação	Fiscal do Contrato e Serviço de Compras
4	Atrasos na tramitação de procedimentos informatizados por conta de processos não	60	60	3600	Médio		Mapeamento e alinhamento dos processos ao modelo de gestão	Requisitante

	otimizados ou ainda falhos					Comprometimento do alcance dos resultados esperados	eletrônica de processos	
5	Falha ou ausência de otimização dos processos de fiscalização que serão informatizados	40	60	2400	Baixo	Lentidão e excesso de burocracia no resultado esperado do sistema quanto à agilidade.	Revisão dos procedimentos operacionais	Requisitante
6	Descumprimento do prazo contratual por problemas com a contratada ou por problemas com a contratante, mormente relacionados à especificação de requisitos. A contratante estará amparada em não cumprir o prazo, caso haja mudança na especificação	80	80	6400	Alto	Atraso na entrega dos serviços. Em um nível mais grave pode ocorrer a rescisão contratual por não atendimento às especificações da solução.	Readequação do cronograma de execução e aplicação de sanções	Fiscal do Contrato
7	Descumprimento dos requisitos de qualidade.	60	60	3600	Médio	Ineficiência da prestação dos serviços	Alteração e otimização da solução e aplicação de sanções	Fiscal do Contrato
8	Falta de recursos (de pessoal, financeiro e tecnológico).	40	80	3200	Médio	Frustração da contratação	Contratação no momento oportuno ou realização de nova licitação, caso esteja vencida.	Área Administrativa
9	Falta de apoio com relação à priorização da aquisição pela direção da FUNDACENTRO	40	60	2400	Baixo	Atraso na contratação da solução. Desmotivação dos envolvidos na contratação.	Conscientização da direção e dos envolvidos no processo de fiscalização.	Requisitante
10	Contingenciamento orçamentário por conta da política econômica federal que afete o	60	60	3600	Médio	Frustração da contratação ou utilização dos recursos mínimos apenas para manter os atendimentos, sem execução de novos serviços ou	Supressão do contrato dentro dos limites estabelecidos pela Lei nº 8666, de 21 de Junho de 1993 com alteração do Catálogo de Serviços para	Fiscal do Contrato e Área Administrativa

planejamento de despesas da prestação de serviços					projetos de infraestrutura	atendimento apenas dos serviços essenciais	
---	--	--	--	--	----------------------------	--	--

\* Escala: 0 a 100

\*\* Níveis de Risco: Baixo até 2500, Médio de 2501 a 4799, Alto acima de 4800

## 19. Declaração de Viabilidade

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

### 19.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação é viável considerando o exposto neste ETP, pois o ambiente tecnológico está preparado e os serviços de suporte técnico ao usuário e de sustentação de infraestrutura computacional já se encontra em plena operação.

Em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação (SEI nº 0046887).

## 20. Responsáveis

Ordem de Serviço nº 10 de 17/02/2020

NORISVALDO FERRAZ JÚNIOR

Analista em C&T

Ordem de Serviço nº 10 de 17/02/2020

DIEGO RICARDI DOS ANJOS

Chefe do STIC

Ordem de Serviço nº 10 de 17/02/2020

FERNANDO TIMOTEO FERNANDES

Chefe do STDN