

ESTUDO TÉCNICO **PRELIMINAR**

Processo SEI nº 23000.018266/2022-28

**Contratação de serviços técnicos especializados
continuados de atendimento e suporte técnico aos
usuários de Tecnologia da Informação e
Comunicação**

Brasília/DF, 7 de julho de 2023.

HISTÓRICO DE REVISÕES

| Data | Versão | Descrição |
|------------|--------|--|
| 27/03/2023 | 1.0 | Primeira versão consolidada pela Equipe de Planejamento da Contratação |
| 28/06/2023 | 1.1 | Segunda versão consolidada pela Equipe de Planejamento da Contratação |
| 07/07/2023 | 1.2 | Terceira versão consolidada pela Equipe de Planejamento da Contratação |

Introdução

O Estudo Técnico Preliminar – ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação, que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução. Ele serve de base ao Termo de Referência a ser elaborado, caso se conclua pela viabilidade da contratação.

O ETP tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.

Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

1 INFORMAÇÕES BÁSICAS

Processo Administrativo SEI nº 23000.018266/2022-28

Contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

2 DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Trata-se de demanda da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança – CGIS, com vistas à contratação de serviços técnicos especializados de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI, de forma remota e presencial, por meio de uma Central de Serviços (Service Desk), com o intuito de atender às necessidades e demandas do MEC, conforme e detalhado no Documento de Oficialização da Demanda (SEI nº 3532150).

Destaca-se que os serviços descritos neste estudo técnico são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções do MEC. Além disso, estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

2.1 Motivação/Justificativa

Os colaboradores do Ministério da Educação (MEC) utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo MEC à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

Dentre as boas práticas de gestão de TIC, o Ministério da Educação optou estrategicamente por buscar aderir à Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação mundialmente conhecida como ITIL v3 (*Information Technology Infrastructure Library*). Trata-se de um conjunto de livros que recomendam as melhores práticas no gerenciamento de serviços de TIC, considerando o ciclo de vida do serviço e a contínua mensuração e melhoria na qualidade dos serviços de TIC entregues.

Seguindo a biblioteca ITIL, o atual contrato foi implementado no modelo de Central de Serviços possuindo como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, com capacidade para construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

Neste modelo, as solicitações de usuários chegam no 1º nível e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para o 2º nível, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o 1º nível para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

Há casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capazes de apoiar à gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

Os serviços técnicos especializados de atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC, atualmente é executado por meio do Contrato nº 27/2018 (Suporte ao Usuário), contemplando o seguinte escopo, com respectivo quantitativo de profissionais:

| Id | Descrição do item | Unidade | Qtde. | Qtde. Profissionais |
|----|---|-----------------------|-------|---------------------|
| 1 | Serviços Continuados de implantação, operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico (1º e 2º níveis) aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação -TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) | Parcela Mensal Máxima | 12 | 18 |
| 2 | Serviços Projetizados de Atendimento ao Usuário de TIC | UST | 5.000 | Sob demanda |

Para os serviços de atendimento aos usuários de TIC (1º e 2º níveis de atendimento), o MEC dispõe de um contrato de prestação de serviços técnicos para atendimento das necessidades permanentes de suporte aos usuários de serviços de TIC, segundo o modelo de Service Desk (Contrato nº 27/2018). O atual contrato possui vigência até o dia 04/10/2023, sem a possibilidade de prorrogação. Os serviços que compõem o atual contrato são:

- Gerenciamento de Serviços de Central de Serviços:** Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços. Atualmente, esse serviço é executado por **3 (três) profissionais**.
- Atendimento de primeiro nível:** Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto único de contato para os usuários de serviços de TIC. Atualmente, esse serviço é executado por **5 (cinco) profissionais**.
- Atendimento de segundo nível:** Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização ou aciona áreas técnicas específicas de terceiros. Atualmente, esse serviço é executado por **10 (dez) profissionais**.

A presente contratação tem como principal motivação, a necessidade de substituição do atual contrato, considerando que durante a execução contratual, a equipe de gestão e fiscalização do contrato identificou alguns pontos passíveis de melhoria e revisão, quais sejam:

- Necessidade de adequação dos serviços aos processos e recomendações dispostas na biblioteca do ITIL v4;
- Reavaliar a quantidade de indicadores de níveis mínimos de serviços, visto a dificuldade em medição e aferição dos indicadores definidos;
- Reavaliar os prazos de atendimento, haja vista que para determinados atendimentos os prazos são inviáveis de serem cumpridos, enquanto para outros são demasiadamente longos;
- Redefinir e realizar pequenos ajustes nos requisitos técnicos de certificação e experiência de alguns serviços do contrato, visto a dificuldade de contratação dos profissionais e obsolescência de algumas certificações profissionais;
- Redefinir o regime e horário de atendimento para alguns dos serviços;
- Revisar o escopo de atividades, visando a inclusão de serviços mais voltados a atendimento a eventos e reuniões virtuais.

Por se tratar de serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, a contratação esta aderente à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 06 de junho de 2023, edição 107, seção 1, página 53, estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Diante da necessidade apresentada e com vistas a garantir a continuidade e a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI, de forma remota e presencial, por meio de uma Central de Serviços (Service Desk) do MEC, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC (ITIL v4), julga-se viável a elaboração de uma nova contratação para substituir o atual contrato.

3 ÁREA REQUISITANTE

IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE / SIGLA:

COORDENAÇÃO-GERAL DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - CGIS

| | |
|----------------------------|-----------------------------------|
| RESPONSÁVEL PELA DEMANDA | NOME DO RESPONSÁVEL PELA DEMANDA: |
| [Art.10 da IN 94/2022/SGD] | EDGARD CARVALHO RIBEIRO NETO |

4 NECESSIDADES DE NEGÓCIO

Os serviços objeto da presente contratação deve ser capaz de atender às seguintes necessidades de negócio:

- Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do MEC;
- Sustentar, apoiar, suportar programas e políticas do MEC através de serviços de TIC;
- Implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas;
- Prover planejamento de capacidade de serviços de TIC alinhado às demandas do negócio;
- Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados pelo MEC, cumprindo as metas de Níveis de Serviços pactuadas com as áreas de negócio;
- Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços de TIC; e
- Aprimorar às práticas de gerenciamento de serviços de TIC, para melhorar a eficácia geral e reduzir erros operacionais.

Diante do cenário apresentado, a contratação em tela visa atender as necessidades atuais e futuras das operações de TIC e das áreas de negócio do MEC, sendo que a presente iniciativa está formalmente documentada nos Planos Estratégicos da STIC, alinhado aos objetivos estratégicos institucionais do MEC.

5 NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

A solução deve atender ao seguinte conjunto mínimo de necessidades tecnológicas:

- Adotar/Aprimorar práticas de gestão e operacionalização de TIC, com base em melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL® v4, COBIT®, bem como padrões ISO/IEC 20.000;
- Aprimorar as métricas de aferição das entregas dos serviços, de forma a torná-las mais objetivas e de simples aferição, para garantir o monitoramento do desempenho dos serviços contratados, com redução da complexidade, também visando conformidade contratual;
- Adequar os requisitos dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, de forma a torná-las aderentes aos serviços específicos, visando garantir a qualidade dos serviços contratados, reduzindo fatores que podem gerar dificuldades de encontrar profissionais no mercado.

O detalhamento das especificações técnicas está descrito nos apêndices deste estudo técnico, conforme abaixo:

- Apêndice 01 – Requisitos Específicos;
- Apêndice 02 – Níveis Mínimos de Serviços;
- Apêndice 03 – Controle de Qualidade e Inconformidades dos Serviços;
- Apêndice 04 – Critérios para priorização dos atendimentos;
- Apêndice 05 – Levantamento do histórico de chamados;
- Apêndice 06 – Catálogo de Serviços; e
- Apêndice 07 – Parque Tecnológico.

6 DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

6.1 Sustentabilidade

A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

É dever da CONTRATADA observar entre outros: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

7 ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS

Para estimar o volume de serviços e balizar o quantitativo de perfis a ser estimado, foi observado o cenário atual, com base na execução do Contrato nº 27/2018, conforme apêndices referenciados na tabela abaixo. Assim, os fornecedores deverão avaliar os quantitativos para estimativas de capacidade para atender as necessidades do MEC.

Quadro 1: Levantamentos do cenário atual

| Levantamentos do cenário atual | Referências |
|--|-------------|
| Levantamento do quantitativo de profissionais | Item 2.1 |
| Erro! Resultado não válido para índice. | APÊNDICE 05 |
| Parque Tecnológico | APÊNDICE 07 |

Considerando o levantamento do cenário atual, a estimativa para atender ao escopo da pretendida contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, será composta dos seguintes itens:

| ITEM | DESCRIÇÃO | CATSER | UNIDADE | QTDE |
|------|--|--------|---------|------|
| 1 | Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 2 | Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 3 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 4 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 5 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia | 26980 | VAL/MÊS | 12 |

Para levantamento do quantitativo de profissionais de referência utilizou-se como base a quantidade de profissionais alocados no atual Contrato separado por cada tipo de serviço definido para a futura contratação:

| ITEM | DESCRIÇÃO | CATEGORIA DO SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL | QTDE ESTIMADA |
|--|--|-------------------------------------|--|---------------|
| 1 | Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC | Suporte Técnico de Microinformática | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação | 2 |
| 2 | Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível | Suporte Técnico de Microinformática | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno | 2 |
| | | | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior | 2 |
| | | | Analista de suporte computacional Junior | 4 |
| 3 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível | Suporte Técnico de Microinformática | Analista de suporte computacional Sênior | 2 |
| | | | Analista de suporte computacional Pleno | 2 |
| | | | Analista de suporte computacional Junior | 2 |
| 4 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE | Suporte Técnico de Microinformática | Analista de suporte computacional Junior | 1 |
| 5 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia | Suporte Técnico de Microinformática | Analista de suporte computacional Junior | 2 |
| Quantidade total estimada de profissionais | | | | 19 |

8 LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

Apresenta-se o levantamento de soluções disponíveis que podem atender à necessidade da contratação do MEC, considerando as possibilidades descritas abaixo, em alinhamento ao inc. II do art. 11 da IN-94/2022/SGD.

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

8.1 Contratações similares no âmbito da Administração Pública

| ID COMPRA | UASG | ÓRGÃO CONTRATANTE | MÉTRICA |
|------------|--------|--|--|
| PE 05/2021 | 183038 | Instituto Nacional da Propriedade Industrial - INPI | Unidade de Serviço (UST) |
| PE 20/2021 | 40003 | Conselho Nacional de Justiça – CNJ | Valor Fixo Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |
| PE 11/2021 | 423002 | Instituto Brasileiro de Museus/DF | Valor Fixo Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |
| PE 02/2022 | 370003 | Controladoria Geral da União – CGU | Valor Fixo Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |
| PE 66/2022 | 158123 | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais - IF Sudeste MG | Valor Fixo Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |
| PE 04/2023 | 173039 | Superintendência de Seguros Privados - SUSEP | Valor Fixo Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |
| PE 05/2023 | 153173 | Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE | Valor Fixo Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |
| PE 27/2023 | 155009 | Hospital Universitário de Brasília - HUB | Valor Fixo Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |

Verifica-se a existência dos modelos praticados em contratações de TIC no âmbito da Administração Pública, contudo, os custos envolvidos nessas contratações não podem ser utilizados como parâmetros para comparação dos custos envolvidos na contratação pretendida pelo Ministério da Educação, visto que cada Órgão possui particularidades distintas, em especial quanto ao volume de atendimentos, tamanho da equipe, dentre outras questões.

8.2 Alternativas de mercado

Para o atendimento da demanda em estudo foram identificadas duas alternativas, abaixo segue análise qualitativa e técnica de cada solução identificada:

| Solução | Descrição da solução (ou cenário) |
|---------------|---|
| Alternativa A | Contratação por Unidade de Serviço (UST) |
| Alternativa B | Contratação por Valor Fixo Mensal associado com o cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) |

9 ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Conforme inciso II do art. 11 da IN. 94/2022 SGD/ME, a análise comparativa de soluções deve considerar os aspectos econômicos e qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, observando as seguintes dimensões:

- cálculo dos custos totais de propriedade (Total Cost Ownership - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia técnica estendida, manutenção, migração e treinamento; e
- memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados

9.1 Alternativa A – Contratação por Unidade de Serviço Técnico - UST

A Unidade de Serviço Técnico - UST é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração por outras técnicas.

Nesse modelo (UST) a contratada fica responsável pela gerência dos profissionais e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de colaboradores de acordo com a necessidade, para cumprimento das demandas solicitadas pela contratante. Além disso, a remuneração é calculada de acordo com o consumo de UST/HST (Unidade de Serviços Técnicos / Horas de Serviços Técnicos) definidas para cada atividade do Catálogo de Serviços de acordo com a complexidade das mesmas e com a definição de níveis de serviços.

| VANTAGEM | DESvantAGEM |
|--|--|
| Pagamento por serviços efetivamente prestados de acordo de acordo com as USTs consumidas | Necessária reformulação do Catálogos de Serviços e mudança de cultura nas métricas |
| Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado | Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

| VANTAGEM | DESVANTAGEM |
|--|--|
| Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados | Dificuldade em mensurar chamados que se desdobram em várias atividades |
| | Não gera resultados ou produtos aferíveis para os serviços rotineiros |

Considerando as informações elencadas, sob o ponto de vista técnico, a presente alternativa mostra-se **inadequada e tecnicamente inviável** para a prestação dos serviços do MEC.

9.2 Alternativa B – Contratação por Valor Fixo Mensal associado com o cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

A Secretaria de Governo Digital – SGD publicou a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal, traz a seguinte determinação, em seu art. 2º e 3º:

Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela Secretaria de Governo Digital – SGD do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI.

Verifica-se que o modelo de contratação para o objeto pleiteado é **baseado em pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos**.

Com esse modelo, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão contratante.

| VANTAGEM | DESVANTAGEM |
|---|--|
| Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados | A CONTRATADA é que define o quantitativo de profissionais |
| Remuneração mensal previamente estipulada, de acordo com o volume de Atividades | Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato |
| Maior proatividade da prestação de serviços | Vinculação ao histórico de volumes médios de demandas |
| Modelo aderente às boas práticas observadas pelos órgãos de controle | |

Sob o ponto de vista técnico, considerando que a forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMS passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que entrou em vigor em 03, de julho de 2023, conclui-se que a presente alternativa é **tecnicamente viável**.

9.3 Requisitos exigidos pelo SISF

Diante das soluções identificadas, foi preenchido o quadro a seguir para validação nos seguintes requisitos exigidos pelo SISF:

| Requisito | Solução | Sim | Não | Não se Aplica |
|--|-----------|-----|-----|---------------|
| A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública? | Solução A | X | | |
| | Solução B | X | | |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software) | Solução A | | X | |
| | Solução B | | X | |
| A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software) | Solução A | | X | |
| | Solução B | | X | |
| A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG? | Solução A | | | X |
| | Solução B | | | X |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

| Requisito | Solução | Sim | Não | Não se Aplica |
|---|-----------|-----|-----|---------------|
| A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital) | Solução A | | X | |
| | Solução B | | 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) | Solução A | | | X |
| | Solução B | | | X |

10 REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Conforme § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022, após o levantamento das possíveis soluções para a execução dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, a equipe de Planejamento da Contratação considerando o disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, conclui que a **ALTERNATIVA A – Contratação por Unidade de Serviço Técnico – UST**, mostra-se inadequada e tecnicamente inviável para a prestação dos serviços do MEC. Assim sendo, dispensa-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade para a solução declarada inviável.

11 ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

Conforme inciso III, do art. 11, da IN 94/2022/SGD, deve-se proceder a comparação de custos totais de propriedade para as soluções técnica e funcionalmente viáveis.

11.1 Cálculo dos custos totais de propriedade

11.1.1 ALTERNATIVA B – Contratação por Valor Fixo Mensal associado com o cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

Para definição dos custos da presente alternativa, considerou-se a utilização de valores padronizados para estimativa de preços dos perfis profissionais, bem como definição do valor de referência da contratação, constante na PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023.

Cálculo do Custo Total de Propriedade:

| ITEM | DESCRIÇÃO | CATEGORIA DO SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL | QTDE | VALOR UNITÁRIO | Custo Total Unitário (fator K 2,28) | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
|------------|--|-------------------------------------|--|------|----------------|-------------------------------------|-----------------|---------------|
| 1 | Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC | Suporte Técnico de Microinformática | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação | 2 | R\$8.327,89 | R\$ 18.987,59 | R\$37.975,18 | R\$455.702,14 |
| 2 | Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível | Suporte Técnico de Microinformática | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno | 2 | R\$ 2.022,12 | R\$ 4.610,43 | R\$9.220,87 | R\$110.650,41 |
| | | | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior | 2 | R\$ 2.843,14 | R\$ 6.482,36 | R\$12.964,72 | R\$155.576,62 |
| | | | Analista de suporte computacional Junior | 4 | R\$ 3.498,50 | R\$ 7.976,58 | R\$31.906,32 | R\$382.875,84 |
| 3 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível | Suporte Técnico de Microinformática | Analista de suporte computacional Sênior | 2 | R\$ 7.283,27 | R\$ 16.605,86 | R\$33.211,71 | R\$398.540,53 |
| | | | Analista de suporte computacional Pleno | 2 | R\$ 4.982,26 | R\$ 11.359,55 | R\$22.719,11 | R\$272.629,27 |
| | | | Analista de suporte computacional Junior | 2 | R\$ 3.498,50 | R\$ 7.976,58 | R\$15.953,16 | R\$191.437,92 |
| 4 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE | Suporte Técnico de Microinformática | Analista de suporte computacional Junior | 1 | R\$ 3.498,50 | R\$ 7.976,58 | R\$7.976,58 | R\$95.718,96 |
| 5 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia | Suporte Técnico de Microinformática | Analista de suporte computacional Junior | 2 | R\$ 3.498,50 | R\$ 7.976,58 | R\$15.953,16 | R\$191.437,92 |
| TCO GLOBAL | | | | | | | R\$2.254.569,61 | |

11.2 Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Considerando que foi evidenciada uma única solução viável, não há cálculos para serem comparados.

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

12 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Após a análise comparativa das Soluções, identificadas a alternativa viável, economicamente mais vantajosa para a Administração a Equipe de Planejamento da Contratação recomenda a escolha da Alternativa B - Contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio do modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

12.1 Composição da solução

Considerando os respectivos grupos/itens, o objeto deve ser organizado da seguinte forma:

| ITEM | DESCRIÇÃO | CATSER | UNIDADE | QTDE |
|------|--|--------|---------|------|
| 1 | Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 2 | Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 3 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 4 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE | 26980 | VAL/MÊS | 12 |
| 5 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia | 26980 | VAL/MÊS | 12 |

Para fins de enquadramento de cada item de serviço aos seus respectivos códigos de serviços (CATSER), foi adotado o código abaixo, em conformidade aos padrões definidos pela PORTARIA SGD/MGI Nº1.070/2023.

- 26980 - Central de serviços de TIC do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER) para a contratação.

Em conformidade com os padrões definidos pela PORTARIA SGD/MGI Nº1.070/2023, foi adotada a unidade de medida VAL/MÊS, que corresponde ao valor fixo mensal a ser pago durante o período de vigência do contrato.

13 ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

O custo estimado da contratação é de **R\$2.254.569,61** (dois milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil e quinhentos e sessenta e nove reais e sessenta e um centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

| GRUPO | ITEM | DESCRIÇÃO | PERFIL PROFISSIONAL | CATSER | QTDE | VALOR UNITÁRIO | Custo Total Unitário (fator K 2,28) | VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS | |
|-------|-----------------------|--|--|--------|------|----------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------------|
| | | | | | | | | VALOR MENSAL | VALOR ANUAL |
| 1 | 1 | Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC | Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação | 26980 | 2 | R\$ 8.327,89 | R\$18.987,59 | R\$37.975,18 | R\$455.702,14 |
| | 2 | Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno | 26980 | 2 | R\$ 2.022,12 | R\$ 4.610,43 | R\$9.220,87 | R\$110.650,41 |
| | | | Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior | | 2 | R\$ 2.843,14 | R\$ 6.482,36 | R\$12.964,72 | R\$155.576,62 |
| | | | Analista de suporte computacional Junior | | 4 | R\$ 3.498,50 | R\$ 7.976,58 | R\$31.906,32 | R\$382.875,84 |
| | 3 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível | Analista de suporte computacional Sênior | 26980 | 2 | R\$ 7.283,27 | R\$ 16.605,86 | R\$33.211,71 | R\$398.540,53 |
| | | | Analista de suporte computacional Pleno | | 2 | R\$ 4.982,26 | R\$ 11.359,55 | R\$22.719,11 | R\$272.629,27 |
| | | | Analista de suporte computacional Junior | | 2 | R\$ 3.498,50 | R\$ 7.976,58 | R\$15.953,16 | R\$191.437,92 |
| | 4 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE | Analista de suporte computacional Junior | 26980 | 1 | R\$3.498,50 | R\$7.976,58 | R\$7.976,58 | R\$95.718,96 |
| | 5 | Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia | Analista de suporte computacional Junior | 26980 | 2 | R\$3.498,50 | R\$7.976,58 | R\$15.953,16 | R\$191.437,92 |
| | VALOR GLOBAL ESTIMADO | | | | | | | | R\$2.254.569,61 |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

14 JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

A alternativa escolhida representa a melhor solução técnica para atendimento das necessidades de negócio tratadas neste ESTUDO, com as seguintes vantagens técnicas:

- a) Necessidade de adequação dos serviços aos processos e recomendações dispostas na biblioteca do ITIL v4;
- b) Reavaliar a quantidade de indicadores de níveis mínimos de serviços, visto a dificuldade em medição e aferição dos indicadores definidos;
- c) Reavaliar os prazos de atendimento, haja vista que para determinados atendimentos os prazos são inviáveis de serem cumpridos, enquanto para outros são demasiadamente longos;
- d) Redefinir e realizar pequenos ajustes nos requisitos técnicos de certificação e experiência de alguns serviços do contrato, visto a dificuldade de contratação dos profissionais e obsolescência de algumas certificações profissionais;
- e) Redefinir o regime e horário de atendimento para alguns dos serviços;
- f) Revisar o escopo de atividades, visando a inclusão de serviços mais voltados a atendimento a eventos e reuniões virtuais.

Além disso, as especificações foram objeto de criteriosa análise crítica dos integrantes técnico e requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação objetivando sempre promover a definição do objeto da contratação de forma precisa, suficiente e clara, evitando especificações que, por excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, representassem risco de limitar ou frustrar indevidamente o caráter competitivo da futura contratação e a realização dos benefícios pretendidos com o fornecimento da solução de TIC.

Por fim, é necessário registrar que a contratação de serviços baseados em **Níveis Mínimos de Serviço**, pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, é fortemente regulada – devendo a futura solução ser plenamente aderente às leis, regulamentos e normas vigentes que tratam sobre contratações de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, com destaque para a PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

14.1 Do Parcelamento da Contratação decorrente de aspectos técnicos

O parcelamento não se mostra tecnicamente viável, visto tratar-se de uma mesma solução. O agrupamento dos itens que integram a solução representa a melhor estratégia da Administração, sendo inviável a contratação de itens isolados por diversos motivos, tais como:

- a) sobrecarregar o trabalho da administração;
- b) imputar maiores dificuldades de controle, exigir a gestão de vários contratos;
- c) representar possíveis sobreposições de serviços; e
- d) apresentar risco à integração dos serviços e ao atingimento dos benefícios da contratação.

De forma mais ampla, a justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados aos serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, considerados esses em escala de 1º e 2º nível de demandas.

A contratação compreenderá um único lote, que corresponde à prestação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, de forma integrada, visto que o agrupamento dos itens em lote único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existem no mercado várias empresas com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados.

Os itens do lote guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o suporte e apoio técnico especializado aos usuários de TIC do MEC, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

Diante de todo o exposto, fica assegurado o interesse público e justifica-se a inviabilidade do parcelamento do objeto.

15 JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

A escolha do modelo de contratação para prestação dos serviços, também reflete alinhamento ao direcionamento estratégico proposto no PDTIC-MEC 2021-2023, uma vez que o modelo definido na PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, observa os critérios de aceitação com pagamento por resultados, baseados em Níveis Mínimos de Serviços, conforme dispõe a Instrução Normativa nº 94/2022, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia e Súmula 269 do TCU.

A solução escolhida deve ser aquela que propicia o melhor resultado (eficiência) de modo a garantir que a Administração tenha à sua disposição a melhor e mais completa solução para o atendimento de suas necessidades. Do contrário, restaria comprometido o próprio

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

princípio da economicidade, vez que, ao selecionar uma solução baseando-se meramente no menor custo renunciar-se-ia ao resultado pretendido (atendimento cabal da necessidade delineada pela Administração).

O formato de remuneração dos serviços contratados deverá se dar no modelo baseado estritamente em resultados, considerando a métrica Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme APÊNDICE 02 e APÊNDICE 03, com pagamento mensal baseado em um valor fixo, descontados os valores em decorrência do não cumprimento dos indicadores mínimos.

15.1 Do Parcelamento da Contratação decorrente de aspectos econômicos

O parcelamento não economicamente viável, visto tratar-se de uma mesma solução. O agrupamento dos itens que integram a solução representa a estratégia mais adequada de contratação com vistas a mitigar riscos e assegurar a prestação dos serviços de atendimento ao usuário com qualidade.

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 ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entregar o mesmo resultado.

Portanto, a decomposição do objeto não é tecnicamente viável, assim como não resultaria em melhor aproveitamento do mercado e nem ampliaria a competitividade do certame – trazendo, ainda, a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido. Desse modo, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.

Diante de todo o exposto, fica assegurado o interesse público e justifica-se a inviabilidade do parcelamento do objeto.

16 BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

Os principais benefícios/resultados potencialmente alcançáveis com o provimento da solução selecionada são os seguintes:

- a) Ajustar e eliminar os problemas identificados no Contrato nº 27/2018;
- b) Melhorar o atual modelo contratual de Service Desk;
- c) Promover e a eficiência dos serviços da pasta da educação, prestados aos cidadãos, por meio de melhoria contínua dos serviços de TIC, baseado em normativos, boas práticas e padrões, nacionais e internacionais;
- d) Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;
- e) Propiciar ao MEC um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços, segundo modelo de serviços pautado em melhores práticas de ITIL;
- f) Melhorar a qualidade e efetividade dos serviços prestados com o ajuste de novas competências técnicas;
- g) Prover o relacionamento adequado entre os processos de gestão de TIC, facilitando a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos serviços de negócios do MEC e dentro dos níveis mínimos de serviços ou prioridades estabelecidas;
- h) Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TIC;
- i) Promover a disseminação adequada de informações para os usuários dos serviços de TIC, quanto aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- j) Manter aderência às diretrizes estabelecidas no PDTIC do MEC, além de suas metas estratégicas de negócio;
- k) Adequar e otimizar os serviços terceirizados da Central de Serviços à nova realidade de maturidade de TIC do MEC;
- l) Canalizar a força de trabalho do quadro de servidores do MEC para a realização das atividades de finalísticas, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle, bem como, governança e gestão de TIC; e
- m) Remunerar serviços prestados com base em métricas objetivas, vinculadas à entrega de produtos ou resultados e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

17 PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

A área requisitante deverá realizar contínuo monitoramento da execução contratual, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços e evitar sua interrupção de forma não programada. Além disso, deverá atuar no sentido de manter sob seu controle o conhecimento do serviço e dos processos de execução de modo a reduzir o risco de dependência em relação ao fornecedor. Todos os eventos da execução contratual deverão ser apontados em registro histórico adequado. Os RISCOS mapeados estão listados no MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS.

O Ministério da Educação irá designar equipe para fiscalização e gestão do contrato nos moldes do Art. 29 da IN SGD/ME nº 94/2022.

A Contratada deverá designar preposto para representar a empresa e atuar como principal interlocutor junto ao MEC.

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

18 DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com o disposto no art. 11 da Instrução Normativa nº 94/2022/SGD/ME, considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela **VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO** – uma vez considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que **RECOMENDAMOS** o prosseguimento da pretensão.

19 RESPONSÁVEIS

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 22, de 21 de março de 2023 (SEI nº 3909344), publicada no Boletim de Serviço nº 14, Suplemento F (SEI nº 3951187).

Nos termos do §2º do art. 11 da IN-94/2022/SGD, o presente Estudo TÉCNICO PRELIMINAR da Contratação é aprovado e assinado pelos Integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE da Equipe de Planejamento da Contratação.

INTEGRANTE REQUISITANTE

Ulysses da Rocha Resende
Matrícula SIAPE nº *****25

INTEGRANTE TÉCNICO

Bruno Correa Miranda
Matrícula SIAPE nº *****01

20 APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

AUTORIDADE DE TIC
(OU AUTORIDADE SUPERIOR, SE APLICÁVEL – § 3º do art. 11)

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

FÁBIO CAMPELO SANTOS DA FONSECA RIBEIRO
Subsecretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Brasília/DF, 7 de julho de 2023.

APÊNDICE 01 REQUISITOS ESPECÍFICOS

ITEM 01: Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC

| | | | | | | |
|---------------------------|--|-------------------------|-------------------|--|----------------------------|---|
| Escopo | Serviço responsável pela coordenação das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados. | | | | | |
| Atividades | <p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerenciar funções e equipes de atendimento ao usuário; • planejar recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados; • garantir que a entrega de serviços seja rastreada e monitorada, métricas e relatórios sejam analisados e os problemas sejam resolvidos; • elaborar e manter políticas, padrões e procedimentos para as funções de atendimento ao cliente/central de atendimento; • garantir que o catálogo de serviços que podem ser solicitados e suportados esteja completo e atualizado; • monitorar os canais de entrega de serviços e coletar dados de desempenho; • auxiliar na especificação, desenvolvimento, pesquisa e avaliação de padrões de serviço • aplicar padrões para resolver ou escalar problemas e fornecer instruções técnicas aos membros da equipe; • assumir a responsabilidade pelas funções de atendimento e suporte ao usuário. | | | | | |
| Requisitos Técnicos | Escolaridade | Nível superior completo | Certificações | ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS) ou ITIL® 4 Managing Professional | Experiências profissionais | 5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. |
| Horário | Disponibilidade do atendimento | 12x5 | Regime presencial | 12x5 | Obs. | Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão. |
| Local | Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900. | | | | | |
| Níveis Mínimos de Serviço | Conforme definido no APÊNDICE 02 - Níveis Mínimos de Serviços. | | | | | |

ITEM 02: Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível

| | | | | | | |
|---------------------|--|----------------------|-------------------|--|----------------------------|---|
| Escopo | Serviço responsável por operar o 1º nível de atendimento a usuários de TIC. | | | | | |
| Atividades | <p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • atuar como ponto único de contato para usuários e clientes; • responder aos problemas relatados; • tratar pedidos de informação; • lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços; • receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados; • registrar incidentes e solicitações de serviço, mantendo registros relevantes; • escalar as solicitações e incidentes às equipes apropriadas; • responder a solicitações comuns de serviço; • coletar informações necessárias para permitir o atendimento adequado das solicitações; • manter registros, informar os usuários sobre o processo e aconselhar as pessoas relevantes sobre as ações tomadas. | | | | | |
| Requisitos Técnicos | Escolaridade | Nível médio completo | Certificações | ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification | Experiências profissionais | 2 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. |
| Horário | Disponibilidade do atendimento | 15x5 (7h às 22h) | Regime presencial | 15x5 (7h às 22h) | Obs. | Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão. |
| Local | Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|----------------------|-------------------|--|----------------------------|---|
| Níveis Mínimos de Serviço | Conforme definido no APÊNDICE 02 - Níveis Mínimos de Serviços. | | | | | |
| ITEM 03: Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – MEC | | | | | | |
| Escopo | Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC. | | | | | |
| Atividades | As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a: <ul style="list-style-type: none">• atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte;• responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução;• receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados;• realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos;• auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas;• lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços;• instalar, configurar, monitorar e operar equipamentos e plataformas de videoconferência ou web conferência, tais como, Microsoft Teams, Zoom, Google Meet etc.;• Manutenção de hardware em nível avançado – detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabo, conectores, drivers, fontes e monitores;• Administração, gerenciamento, implantação e suporte em solução de gerenciamento de parque computacional – Microsoft System Center Configuration Manager) e na solução Microsoft 365 e Defender;• Instalação, customização, atualização e manutenção em Ambiente Windows, Linux, Microsoft Office 365 e Open Office, Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird, softwares de Navegação na internet: Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho;• contribui para a criação de documentação de suporte. | | | | | |
| Requisitos Técnicos | Escolaridade | Nível médio completo | Certificações | ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification | Experiências profissionais | 3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. |
| Horário | Disponibilidade do atendimento | 15x5 (7h às 22h) | Regime presencial | 15x5 (7h às 22h) | Obs. | Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão. |
| Local | Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900. Obs: Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário atuação no endereço - Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670. | | | | | |
| Níveis Mínimos de Serviço | Conforme definido no APÊNDICE 02 - Níveis Mínimos de Serviços. | | | | | |
| ITEM 04: Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE | | | | | | |
| Escopo | Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC na unidade CNE (Conselho Nacional de Educação). | | | | | |
| Atividades | As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a: <ul style="list-style-type: none">• atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte;• responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução;• receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados;• realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos;• auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas;• lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços;• contribui para a criação de documentação de suporte. | | | | | |
| Requisitos Técnicos | Escolaridade | Nível médio completo | Certificações | ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification | Experiências profissionais | 2 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. |
| Horário | Disponibilidade do atendimento | 15x5 (7h às 22h) | Regime presencial | 15x5 (7h às 22h) | Obs. | Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão. |
| Local | Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670. Obs: Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário atuação no endereço - Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|----------------------|-------------------|--|----------------------------|---|
| Níveis Mínimos de Serviço | Conforme definido no APÊNDICE 02 - Níveis Mínimos de Serviços. | | | | | |
| ITEM 05: Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia | | | | | | |
| Escopo | Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC, provendo suporte à telefonia móvel e fixa. | | | | | |
| Atividades | As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a: <ul style="list-style-type: none">• prestar suporte técnico a usuários de telefonia móvel ou fixa, incluindo ambiente Android e IOS;• fornecer orientação e treinamento aos usuários de dispositivos móveis;• realizar entrega, substituição e controle de dispositivos móveis (celulares, tablets e modems);• realizar backup e restauração dados em celulares e tablets;• instalar, configurar e atualizar aplicativos;• operar plataformas de telefonia móvel (Microsoft Lync/Phone System);• instalar, configurar e programar aparelhos telefônicos IP/SIP. | | | | | |
| Requisitos Técnicos | Escolaridade | Nível médio completo | Certificações | ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification | Experiências profissionais | 2 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço. |
| Horário | Disponibilidade do atendimento | 15x5 (7h às 22h) | Regime presencial | 15x5 (7h às 22h) | Obs. | Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão. |
| Local | Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900. Obs: Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário atuação no endereço - Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670. | | | | | |
| Níveis Mínimos de Serviço | Conforme definido no APÊNDICE 02 - Níveis Mínimos de Serviços. | | | | | |

APÊNDICE 02 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

| Níveis Mínimos de Serviços | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO | META DE TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (MTMA) | % DESCONTO CONTRATUAL POR EXTRAPOLAR A MTMA | % DESCONTO CONTRATUAL POR HORA EXCEDENTE APÓS EXTRAPOLAR A MTMA |
| NMS-01 | Resolução de incidentes - Prioridade 4 (Baixa) | 3 h | 1% | 1% |
| NMS-02 | Resolução de incidentes - Prioridade 3 (Média) | 2 h | 3% | 2% |
| NMS-03 | Resolução de incidentes - Prioridade 2 (Alta) | 1 h | 4% | 4% |
| NMS-04 | Resolução de incidentes - Prioridade 1 (Crítica) | 30 min | 5% | 5% |
| NMS-05 | Resolução de requisições de serviços - Prioridade 4 (Baixa) | 4 h | 1% | 1% |
| NMS-06 | Resolução de requisições de serviços - Prioridade 3 (Média) | 2 h | 3% | 2% |
| NMS-07 | Resolução de requisições de serviços - Prioridade 2 (Alta) | 1 h 30 min | 4% | 4% |
| NMS-08 | Resolução de requisições de serviços - Prioridade 1 (Crítica) | 1 h | 5% | 5% |

O percentual de desconto pelo descumprimento dos indicadores será aplicado por ocorrência que extrapolar a meta, acrescido do percentual a cada hora excedente, sobre o **valor global da Ordem de Serviço** respectiva ao mês de referência de abertura dos registros.

Os critérios de criticidades serão definidos conforme APÊNDICE 04 - CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS.

Para fins de aferição do Tempo Médio de Atendimento (MTMA), será considerada a média do tempo de execução dos registros, respectivos a cada indicador em que eles forem enquadrados.

O tempo de execução de cada registro será calculado com base na subtração da data de fechamento pela data de abertura. Assim, não serão consideradas pausas no atendimento. Eventualmente, quando as metas de NMS forem afetadas por fatores que fogem do controle da CONTRATADA, os atrasos nos atendimentos que afetarem as metas definidas poderão ser justificados e, caso as justificativas sejam aceitas, o tempo de execução justificado poderá ser ajustado, individualmente, para cada registro.

Todos os registros deverão ser encerrados até o 5º dia do mês subsequente, para posterior extração do relatório de aferição dos níveis de serviços executados relacionadas ao mês de abertura do registro.

Registros que permanecerem em aberto, após o 5º dia do mês subsequente, serão analisados individualmente e, caso seja identificada alguma inconformidade, serão pontuados como ocorrências relacionadas ao controle de qualidade, APÊNDICE 03 - CONTROLE DE QUALIDADE E INCONFORMIDADES DOS SERVIÇOS.

APÊNDICE 03 CONTROLE DE QUALIDADE E INCONFORMIDADES DOS SERVIÇOS

| CONTROLE DE QUALIDADE E INCONFORMIDADES DOS SERVIÇOS | | | | |
|--|---|----------------|---|------------------------------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM A SER AFERIDO | REFERÊNCIA | ESTÁ RELACIONADO A USUÁRIOS VIP OU SISTEMA CRÍTICO? | % DESCONTO CONTRATUAL ¹ |
| QI-01 | Causar a perda ou alteração indevida de dados. | Por ocorrência | Não | 5% |
| | | | Sim | 10% |
| QI-02 | Causar impacto negativo nos serviços de TIC por: inobservância às melhores práticas, às recomendações, aos normativos, aos padrões ou aos procedimentos estabelecidos; ou erros operacionais; ou incapacidade técnica; ou falta de testes, de monitoramento, de atuação preventiva, de ajustes finos ou de comunicação quanto aos riscos e vulnerabilidade. | Por ocorrência | Não | 1% |
| | | | Sim | 5% |
| QI-03 | Deixar de executar ou suspender indevidamente as atividades demandadas, rotineiras ou preventivas, previstas: no termo de referência e seus apêndices; nas recomendações de melhores práticas; nos normativos; nos padrões; ou nos procedimentos estabelecidos. | Por ocorrência | Não | 1% |
| | | | Sim | 5% |
| QI-04 | Executar atividade contendo erros de execução ou em desobediência aos normativos, padrões ou procedimentos estabelecidos. | Por ocorrência | Não | 1% |
| | | | Sim | 5% |
| QI-05 | Finalizar atendimento que não tenha atingido os objetivos solicitados, sem determinar sua ação apropriada ou sem dar tratamento adequado. | Por ocorrência | Não | 1% |
| | | | Sim | 5% |
| QI-06 | Deixar de cumprir requisito de qualificação técnica dos profissionais envolvidos na execução dos serviços. | Por requisito | N/A | 1% |
| QI-07 | Deixar de cumprir qualquer outro requisito previsto no termo de referência e seus apêndices. | Por requisito | N/A | 1% |
| QI-08 | Média das notas de avaliação da satisfação dos usuários abaixo de 80%. | Por ocorrência | N/A | 1% |

¹ O percentual de desconto pelos registros de ocorrências será aplicado sobre o **valor global da Ordem de Serviço** respectiva ao mês de referência da ocorrência.

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

APÊNDICE 04 CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

| CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---------------------------|
| Críticidade/Urgência | | | | |
| Impacto | Alternativas aplicáveis | A demanda foi solicitada por usuário VIP? ou O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente? | | |
| | | Resposta | Não | Sim |
| | O incidente causa impacto generalizado no negócio ou prejudica a imagem institucional do Ministério? ou O incidente impede ou inviabiliza os trabalhos de uma área ou unidade da organização? ou Impacta usuários externos? ou Está vinculada à cumprimento de prazo legal? ou A demanda foi solicitada por usuário VIP? | Não | Prioridade 4 (Baixa) | Prioridade 2 (Alta) |
| | | Sim | Prioridade 3 (Média) | Prioridade 1 (Crítica) |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022
Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023
Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

APÊNDICE 05 LEVANTAMENTO DO HISTÓRICO DE CHAMADOS

| FILAS | 2019 (Jan-dez) | | 2020 (Jan-dez) | | 2021 (Jan-dez) | | 2022 (Jan-ago) | | 2023 (Jan-mar) | |
|------------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|
| | WO | Incidentes | WO | Incidentes | WO | Incidentes | WO | Incidentes | WO | Incidentes |
| 1º Nível Central de Serviços | 8.024 | 7 | 8.484 | 10 | 9.360 | - | 25.609 | 31 | 4.016 | 3 |
| 2º Nível Central de Serviços | 9.820 | 295 | 6.289 | 157 | 5.394 | 173 | 9.040 | 50 | 4.820 | 14 |
| TOTAL | 17.844 | 302 | 14.773 | 167 | 14.754 | 173 | 34.649 | 81 | 8.836 | 17 |

APÊNDICE 06 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços deve ser flexível o suficiente para atender as necessidades da CONTRATANTE e poderá ser constantemente atualizado a critério do Órgão. Entretanto, sempre que houver qualquer proposta de alteração no catálogo originalmente proposto, as evidências das proposições, com as devidas justificativas de sua inserção, adequação ou supressão, deverão compor uma base de dados, que a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, deverão ser formalizadas no catálogo de Serviços por meio de aditivo contratual.

A base de dados das alterações no catálogo de serviço devem passar pelo processo de Gerenciamento de Mudança da CONTRATANTE, formalizado e institucionalizado, em que o Registro de Mudança deve ter, no mínimo, a Ata da reunião que motivou e formalizou a necessidade de alteração, contendo a aprovação pelo corpo de gestão e fiscalização da CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA e após os tramites internos, deverá o processo de alteração do catálogo de serviços ser encaminhado para análise administrativa e jurídica para a aprovação do aditivo contratual.

Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, não é possível estabelecer previamente e descrever no catálogo de serviços todas as atividades e artefatos que compõem os serviços de atendimento ao usuário de TIC, no entanto, em caso de necessidade de execução de atividade não contemplada, inicialmente não prevista, desde que compatível com o objeto dessa contratação, ela deverá ser catalogada utilizando o critério de similaridade com as atividades previstas, bem como documentada e incluída no catálogo.

Ressalta-se que o Catálogo de Serviços deverá ser atualizado, com o intuito de atender as necessidades da CONTRATANTE.

O Catálogo de serviços atual está detalhado na tabela abaixo:

| CATÁLOGO DE SERVIÇOS | | |
|----------------------|--|-----------------|
| N. | ATIVIDADE | Responsável |
| 1 | Criação, exclusão, movimentação/manutenção de contas de usuários, e-mail e máquinas no Servidor Active Directory | N1/N2 |
| 1.1 | Criação/Desativação/Reativação/Atualização de usuário no AD | Remoto - N1 |
| 1.2 | Criação de e-mail para usuário | Remoto - N1 |
| 1.3 | Exclusão de e-mail do usuário | Remoto - N1 |
| 1.4 | Criação de máquina no AD | Presencial - N2 |
| 1.5 | Exclusão de máquina no AD | Remoto - N1 |
| 1.6 | Movimentação de máquina no AD (OU Setorial) | Remoto - N1 |
| 1.7 | Movimentação de máquina no AD (OU - workstation) | Remoto - N1 |
| 2 | Dar permissões de acesso (no Active Directory) em diretórios da rede e e-mails institucionais | Remoto - N1 |
| 2.1 | Conceder/Retirar permissão de acesso a pasta de rede em diretórios da rede | Remoto - N1 |
| 2.2 | Conceder/Retirar permissão de acesso a e-mails institucionais | Remoto - N1 |
| 2.3 | Criação/Alteração de e-mails institucionais | Remoto - N1 |
| 2.4 | Criação/Alteração de pasta de rede | Remoto - N1 |
| 2.5 | Mapear pasta de rede para o usuário | Remoto - N1 |
| 7 | Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede MEC | N1/N2 |
| 7.1 | Estação sem internet | N2 |
| 7.2 | Criação/Manutenção ponto de rede | N1 |
| 7.3 | Habilitação/configuração de ponto de rede | N1 |
| 7.4 | Monitor não liga | Presencial - N2 |
| 7.5 | Máquina não liga | Presencial - N2 |
| 7.6 | Estação fora do domínio | Presencial - N2 |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

| | | |
|------|---|-------------------------------|
| 7.7 | Conta do usuário expirada | Remoto - N1 |
| 7.8 | Desbloqueio de usuário | Remoto - N1 |
| 8 | Problemas de acesso em e-mails institucionais | Remoto - N1 |
| 8.1 | Autenticação MFA | Remoto - N1 |
| 8.2 | Reset do MFA | Remoto - N1 |
| 9 | Configuração de correio eletrônico (e-mails institucionais) | Remoto - N1 |
| 9.1 | Configurar agenda | Remoto - N1 |
| 10 | Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho | N1/N2 |
| 10.1 | Configuração de impressoras locais em estações de trabalho | Presencial - N2 |
| 10.2 | Configuração de impressoras de rede em estações de trabalho | Remoto - N1 |
| 11 | Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral | Remoto - N1 |
| 12 | Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo MEC | N1/N2 |
| 13 | Utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux) | N1/N2 |
| 14 | Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para resolução de problemas de funcionamento nas estações de trabalho e notebooks | Presencial - N2 |
| 15 | Atualizações do sistema operacional e antivírus | Presencial - N2 |
| 15.1 | Atualizações do sistema operacional | Presencial - N2 |
| 15.2 | Atualizações do antivírus | N1/N2 |
| 16 | Verificação / instalação / desinstalação configuração de sistemas institucionais e softwares disponibilizados pelo MEC | N1/N2 |
| 17 | Reinstalações para reparação e resolução de problemas de funcionamento | Presencial - N2 |
| 18 | Apoiar usuários de aparelhos telefônicos VOIP na utilização destes aparelhos | Presencial - N2 |
| 19 | Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento | Presencial - N2 |
| 21 | Item utilizado quando após diversas tentativas de encontrar o usuário não houver sucesso, seja via e-mail, telefone, visita técnica a sala do usuário | N1/N2 |
| 22 | Item utilizado para pontuar o atendimento presencial de incidente que fora resolvido sem a intervenção do Suporte Técnico ou pelo próprio usuário | N1/N2 |
| 25 | Adicionar estação de trabalho ao domínio. | Presencial - N2 |
| 26 | Alteração/Atualização de roteiros e documentação de conhecimentos já existentes. | Presencial - N2 |
| 26A | Criação de documentação de processos e conhecimentos inerentes aos serviços de suporte técnico do MEC. | Item 26 |
| 26B | Criação de roteiros com os passos para resolução de incidentes e problemas, a fim de serem utilizados em atendimentos e acrescentados a base de conhecimento do MEC. | Item 26 |
| 27 | Análise, pesquisa e identificação de problemas em hardware de estações de trabalho. Acionar a garantia, se necessário, para restabelecimento de operação normal do equipamento. | Presencial - N2 |
| 27A | Realizar a verificação simples de funcionamento de equipamentos em estações de trabalho e acionar a garantia. | Item 27 |
| 27B | Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos e periféricos de informática adquiridos pelo MEC. | Item 27 |
| 27.1 | Análise, pesquisa e identificação de problemas em hardware de estações de trabalho. Laudo Técnico. | Presencial - N2 |
| 28 | Apoiar usuários de aparelhos telefônicos VOIP na utilização destes aparelhos. | Presencial - N2 |
| 28A | Ato de entregar (carregamento), instalar e/ou remanejar "in loco" aparelhos Voip. | Item 28 |
| 28B | Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento. | Item 28 |
| 28.1 | Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento | Presencial - N2/ Telefonia |
| 29 | Apoiar usuários em softwares de escritório (Token/PBI/Adobe/Office etc...) | Presencial - N2 |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

| | | |
|-----|--|-----------------|
| 29A | Item específico para instalação / desinstalação / configuração dos softwares CTCL, SAPE e instalação configuração de Token em estações de trabalho e notebooks do MEC. | Item 29 |
| 30 | Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais do MEC. | Remoto - N1 |
| 31 | Apoiar usuários para acessar serviços da rede MEC. (wi-fi / Autenticação Browser) | Presencial - N2 |
| 35 | Ato de instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos disponibilizados pelo MEC. | Presencial - N2 |
| 37 | Configuração de notebooks/celulares para acesso à rede Wireless. | Presencial - N2 |
| 38 | Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência). | Presencial - N2 |
| 41 | Dar suporte técnico e administrativo presencial ao usuário de Telefonia Móvel. | Presencial - N2 |
| 41A | Entregar, substituir e realizar configurações básicas em celulares para uso eventual ou definitivo. | Item 41 |
| 41B | Formatar os celulares que retornam de atendimento eventual e definitivo para que não sejam repassados com informações de usuários terceiros. | Item 41 |
| 41C | Instalação, configuração e atualização de softwares em celulares. | Item 41 |
| 43 | Disponibilização de técnicos para acompanhamento em tempo integral de eventos, palestras, reuniões, etc. | Presencial - N2 |
| 46 | Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham a acontecer no ambiente computacional do MEC. | Remoto - N1 |
| 52 | Montar/desmontar e instalar/desinstalar equipamentos e periféricos de informática englobando: Monitores LCD de estações de dirigentes (TV LCD), Subwoofer e Webcams. | Presencial - N2 |
| 52A | Operação do equipamento de videoconferência, suporte presencial nos equipamentos da videoconferência / web conferência e acompanhamento do evento. | Item 52 |
| 55 | Programar a linha em plataforma operacional da operadora de telefonia móvel, para que sejam ativados os serviços de telefonia da linha em roaming internacional. | Presencial - N2 |
| 57 | Realizar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho. | Presencial - N2 |
| 58 | Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias e dispositivos de armazenamento. | Presencial - N2 |
| 63 | Verificação e troca simples de periféricos. | Presencial - N2 |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

APÊNDICE 07 PARQUE TECNOLÓGICO

Segue disposto abaixo, um resumo do parque tecnológico do MEC que será contemplado pelo escopo de serviços da Central de Serviços.

Deve-se considerar que a plataforma tecnológica descrita neste documento poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

| Tabela I - Computadores | | | | |
|-------------------------|------------|---------------------|------------|-------|
| Modelo | Quantidade | Sistema operacional | Percentual | Total |
| Computadores | 2.800 | Windows 7 | 2% | 2.800 |
| | | Windows 10 | 51% | |
| | | Windows 11 | 44% | |
| | | Linux | 3% | |
| Notebooks | 300 | Windows 10 | 97% | 291 |
| | | Windows 11 | 3% | 9 |
| Total | | | | 3.100 |

| Tabela II – Vídeo WALL | | |
|--|-------------|------------|
| Modelo | Fabricante | Quantidade |
| PROCESSADOR DE ÁUDIO DIGITAL | QSC | 2 |
| CAIXA ACÚSTICA ATIVA PARA RETORNO NA CABINE TÉCNICA | QSC | 4 |
| UNIDADE DE MICROFONE SEM FIO DO TIPO GOOSENECK | SHURE | 20 |
| ESTAÇÃO DE CONTROLE E RECEPÇÃO DE MICROFONES SEM FIO | SHURE | 1 |
| ESTAÇÃO DE CARREGAMENTO PARA MICROFONES SEM FIO | SHURE | 3 |
| MONITOR LED PARA VIDEO WALL DE 55" | CHRISTIE | 33 |
| SUPORE PARA VÍDEO WALL COM MOLDURA PARA ACABAMENTO | AVAYA | 12 |
| GERENCIADOR DE IMAGENS PARA VIDEO WALL | RADVISION | 4 |
| MONITOR PROFISSIONAL LED COM SUPORE DE PAREDE | SEALTELECOM | 17 |
| UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE COLABORAÇÃO DE IMAGENS | SEALTELECOM | 3 |
| MATRIX DE VÍDEO DIGITAL HDMI 8X8 | KRAMER | 1 |
| CENTRAL DE AUTOMAÇÃO E CONTROLE | CRESTRON | 2 |
| NO-BREAK 04KV | APC | 2 |
| SWITCH ETHERNET 24 PORTAS GERENCIÁVEL | HUAWEI | 1 |
| Total | | 105 |

| Tabela III- Telefonia | | |
|-----------------------|------------|-------|
| Equipamento | Quantidade | Total |
| Voip | 2.026 | 2.256 |
| Tablet | 30 | |
| Celulares | 200 | |

| Tabela IV – Softwares | |
|-----------------------|--|
| Fabricantes | Produto |
| Microsoft | Office 2016 e 2013; Lync; Vison; Project; System Center Configuration Manager; Sharepoint; |
| AutoDesk | Building Design Suite Premium 2013 |
| Corel | CorelDRAW Graphics Suite X6 |

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União, Atualização: 06/04/2023

Estudo Técnico Preliminar (ETP) - Lei nº 14.133, de 2021,

| | |
|---------------------|---|
| Adobe | Suíte Adobe Pro: Acrobat X Pro, Design and Web Premium CS6 e etc. |
| Sistema Operacional | Windows 7, 8.1 e 10, Linux |
| Diversos | Open Office, compactadores/ descompactadores e demais softwares de prateleira. |
| BMC | Ferramenta de gerenciamento de serviços: BMC IT Service Management - ITSM versão 9.0. |
| Zoom | Plataforma de Web conferência |
| AutoCAD | Ferramenta de Arquitetura |