

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 08006.000791/2021-62

2. Introdução

2.1. Conforme previsto no artigo 11 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019, a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares da Contratação serve essencialmente para definição e especificação das necessidades de negócio e tecnológicas, e dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC, contendo de forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo, o quantitativo de bens e serviços necessários para a sua composição. A análise comparativa de soluções, deve considerar, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

2.2. É na elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares da Contratação que diversos aspectos devem ser levantados com maior profundidade para que os gestores se certifiquem, de que através de uma necessidade da área de negócio, claramente definida, há condições de atendê-la, tendo como premissa que os riscos de atendê-la são gerenciáveis e os resultados pretendidos com a contratação valem o preço estimado inicialmente, além de embasar a elaboração do Termo de Referência, que somente é elaborado se a contratação for considerada viável.

2.3. A presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica para a contratação de Suporte Técnico Especializado Microsoft na modalidade Unified.

2.4. A contratação tem o objetivo de fornecer o suporte especializado da Microsoft pelo período de 36 (trinta e seis) meses para os softwares adquiridos por meio dos contratos 20/2021 e 46/2021, visando garantir o funcionamento completo e ininterrupto das soluções contratadas e o melhor aproveitamento do investimento realizado, com o objetivo de atender as necessidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública e de viabilizar as suas ações finalísticas em todas as suas áreas de atuação.

2.5 Além disso, a contratação visa fornecer suporte de nível altamente especializado e com nível de serviço compatível para determinados Sistemas de Missão Crítica (SMC), assim considerados por sustentarem importantíssimos processos de negócios de responsabilidade do MJSP para as áreas de segurança pública e de identificação civil, e que são serviços prestados para toda a sociedade brasileira.

3. Descrição da necessidade

3.1. Visão geral do Ministério da Justiça e Segurança Pública e seus objetivos estratégicos:

3.1.1. O Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), órgão da Administração Pública Federal, tem, dentre outras, as competências para atuar no “combate ao tráfico de drogas e crimes conexos, inclusive por meio da recuperação de ativos que financiem ou sejam resultado dessas atividades criminosas”, na “prevenção e combate à corrupção, à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo”, na “coordenação de ações para combate a infrações penais em geral, com ênfase em corrupção, crime organizado e crimes violentos”, na “coordenação e promoção da integração da segurança pública no território nacional, em cooperação com os entes federados”, na “promoção da integração e da cooperação entre os órgãos federais, estaduais, distritais e municipais e articulação com os órgãos e as entidades de coordenação e supervisão das atividades de segurança pública” e, por fim, no “desenvolvimento de estratégia comum baseada em modelos de gestão e de tecnologia que permitam a integração e a interoperabilidade dos sistemas de tecnologia da informação dos entes federativos”.

3.1.2. Atualmente o MJSP, é composto de várias unidades em sua estrutura:

- a) Órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro (Assessorias Especiais, Gabinete do Ministro, Secretaria Executiva e Consultoria Jurídica);**
- b) Órgãos específicos singulares (Secretaria Nacional de Justiça - SENAJS, Secretaria Nacional do Consumidor - SENACON, Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas - SENAD, Secretaria Nacional de Segurança Pública - SENASP, Secretaria de Operações Integradas - SEOPI, Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública - SEGEN, Departamento Penitenciário Nacional - DEPEN, Polícia Federal - PF, Polícia Rodoviária Federal - PRF e Arquivo Nacional - AN);**
- c) Órgãos colegiados (Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa dos Direitos Difusos - CFDD, Conselho Nacional de Combate à Pirataria e Delitos contra a Propriedade Intelectual - CNPCP, Conselho Nacional de Políticas sobre Drogas - CONAD, Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária - CNCP, Conselho Nacional de Segurança Pública - CNSP, Conselho Gestor do Fundo Nacional de Segurança Pública - CFNSP, Conselho Nacional de Imigração - CNI e Conselho Nacional de Arquivos - CNA);**
- d) Entidade vinculada (Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE).**

3.1.3. Como pode ser observado, a estrutura do MJSP é bastante considerável e complexa, possuindo diversas áreas de atuação que merecem tratamento diferenciado e proporcional às suas especificidades, tanto do ponto de vista de suas dimensões, quanto ao grau de sensibilidade e sigilo que as áreas necessitam para o desempenho de suas atividades.

3.1.4. Alguns temas sensíveis podem ser destacados de cada um dos Órgãos específicos singulares e de acordo com as competências do Ministério com base no decreto nº 9.662, de 01 de janeiro de 2019:

...

Art. 13. À Secretaria Nacional de Justiça compete:

...

II - coordenar, em parceria com os órgãos da administração pública, a Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro - ENCCLA e outras ações do Ministério relacionadas com o enfrentamento da corrupção, da lavagem de dinheiro e do crime organizado transnacional;

III - coordenar a negociação de acordos e a formulação de políticas de cooperação jurídica internacional, civil e penal, e a execução dos pedidos e das cartas rogatórias relacionadas com essas matérias;

IV - coordenar as ações relativas à recuperação de ativos;

...

Art. 17. À Secretaria Nacional do Consumidor compete:

I - formular, promover, supervisionar e coordenar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

II - integrar, articular e coordenar o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;

...

X - receber e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por consumidores, entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;

...

Art. 20. À Secretaria Nacional de Políticas sobre Drogas compete:

I - assessorar e assistir o Ministro de Estado quanto às políticas sobre drogas relacionadas com a redução da oferta e a repressão da produção não autorizada e do tráfico ilícito de drogas;

...

VI - indicar bens apreendidos e não alienados em caráter cautelar, a serem colocados sob custódia de autoridade ou de órgão competente para desenvolver ações de redução da demanda e da oferta de drogas, para uso em tais ações ou em apoio a elas;

Art. 23. À Secretaria Nacional de Segurança Pública compete:

I - assessorar o Ministro de Estado na definição, na implementação e no acompanhamento de políticas, programas e projetos de segurança pública, prevenção social e controle da violência e da criminalidade;

II - coordenar e promover a integração da segurança pública no território nacional em cooperação com os demais entes federativos;

...

V - implementar, manter e modernizar redes de integração e de sistemas nacionais de informações de segurança pública, em conformidade com disposto na Lei nº 12.681, de 4 de julho de 2012;

VI - promover a articulação e a integração dos órgãos de segurança pública, incluídas as organizações governamentais e não governamentais;

VII - coordenar as atividades da Força Nacional de Segurança Pública;

VIII - promover e fomentar a modernização e o reaparelhamento dos órgãos de segurança pública;

...

Art. 24. À Secretaria de Gestão e Ensino em Segurança Pública, conforme ato do Ministro de Estado. (NR), compete:

...

I - monitorar a execução e os resultados das políticas e ações financiadas com recursos federais para a segurança pública e defesa social;

...

IV - identificar, destacar e fomentar a utilização de novas tecnologias e boas práticas de inovação na área de segurança pública e defesa social, com vistas ao fortalecimento e à modernização de suas instituições;

"Art. 25.

I - promover a interoperabilidade dos sistemas de segurança pública e defesa social;

II - proceder à gestão e à integração de sistemas de informações dos órgãos de segurança pública e defesa social; e

III - disponibilizar informações e dados para subsidiar a formulação de políticas de segurança pública e defesa social." (NR).

Art. 29. À Secretaria de Operações Integradas compete:

I - assessorar o Ministro de Estado nas atividades de inteligência e operações policiais, com foco na integração com os órgãos de segurança pública federais, estaduais, municipais e distrital;

II - implementar, manter e modernizar redes de integração e de sistemas nacionais de inteligência de segurança pública, em conformidade com disposto na Lei nº 13.675, de 11 junho de 2018;

III - promover a integração as atividades de inteligência de segurança pública, em consonância com os órgãos de inteligência federais, estaduais, municipais e distrital que compõem o Subsistema de Inteligência de Segurança Pública;

IV - coordenar o Centro Integrado de Comando e Controle Nacional e promover a integração dos centros integrados de comando e controle regionais; e

V - estimular e induzir a investigação de infrações penais, de maneira integrada e uniforme com as policias federal e civis.

...

Art. 32. Ao Departamento Penitenciário Nacional cabe exercer as competências estabelecidas nos art. 71 e art. 72 da Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984 - Lei de Execução Penal, e, especificamente:

I - planejar e coordenar a política nacional de serviços penais;

...

IV - prestar apoio técnico aos entes federativos quanto à implementação dos princípios e das regras da execução penal;

...

XIII - promover a gestão da informação penitenciária e consolidar, em banco de dados nacional, informações sobre os sistemas penitenciários federal e dos entes federativos.

...

3.1.5. Merecem também ser destacados os órgãos colegiados do Ministério, que atuam em temas sensíveis, e de importância nacional, como por exemplo o Conselho Nacional de Combate à Pirataria (CNCP). Esse órgão, é a instância que trata do assunto pirataria no Brasil, sendo responsável pela aplicação de abordagens e metodologias inéditas para o tratamento da questão, elaborando diretrizes para a formulação e proposição de plano nacional para o combate à pirataria, à sonegação fiscal dela decorrente e aos delitos contra a propriedade intelectual.

3.1.6. Outro importante órgão colegiado é o Conselho Nacional de Políticas sobre Drogas - CONAD, sendo o órgão máximo brasileiro que regulamenta e pesquisa o uso de substâncias químicas e determina quais são drogas e quais não são e sua classificação. Este conselho também realiza campanhas de esclarecimento quanto às drogas e projetos como o de dano mínimo.

3.1.7. Destaca-se também o Conselho Nacional de Política Criminal e Penitenciária - CNCP, que preconiza a implementação, em todo o território nacional, de uma nova política criminal e principalmente penitenciária a partir de periódicas avaliações do sistema criminal, criminológico e penitenciário, bem como a execução de planos nacionais de desenvolvimento quanto às metas e prioridades da política a ser executada.

3.1.8. O Ministério possui também em sua estrutura o Conselho Nacional de Segurança Pública - CNSP, que tem o objetivo de propor diretrizes para prevenir e conter a violência e a criminalidade no País. O CNSP está previsto na lei nº 13.675, de 11 de junho de 2018, que instituiu o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP) e a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), o órgão será composto por representantes da União, dos estados, Distrito Federal, municípios e sociedade civil.

3.1.9. De acordo com o alinhamento ao plano estratégico institucional 2020-2023 e à estratégia de governo digital 2020-2022, o MJSP, possui os seguintes objetivos estratégicos:

- a) OE-PEI-01 - Fortalecer o enfrentamento à criminalidade, com enfoque em crimes violentos, organizações criminosas, corrupção e lavagem de dinheiro, inclusive com atuação na faixa de fronteira;
- b) OE-PEI-02 - Promover o acesso à justiça e proteger os direitos do cidadão;
- c) OE-PEI-03 - Aperfeiçoar a coordenação estratégica e a integração dos órgãos de segurança pública;
- d) OE-PEI-10 - Aprimorar e integrar a gestão e a governança institucional;
- e) OE-PEI-11 - Fortalecer e ampliar a estrutura e os serviços de TIC;
- f) OE-EGD-01 - Oferta de serviços públicos digitais;

g) OE-EGD-11 - Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica;

h) OE-EGD-16 - Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação.

3.1.10. Dentre os vários projetos estratégicos definidos pela Alta Administração do MJSP no PDTIC 2021-2023, existem os que tratam da necessidade de construção de serviços e sistemas para tratamento de grandes volumes de dados, dentre os quais podem ser elencados os projetos P426 - SINESP Big Data e inteligência artificial, P402 - Rede de Centros Integrados de Inteligência, P419 - Fortalecimento da Rede Integrada de Bancos de Perfis Genéticos, P411 - Sistema para Processamento da Condição de Refugiado - SISCONARE, P401 - Disponibilização do sistema Recall.gov.br. Os investimentos planejados pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação visam atender às necessidades de todos esses projetos.

3.1.11. Salienta-se que os projetos elencados se referem a órgãos em que a DTIC/MJSP apoia diretamente fornecendo os recursos de TIC. Os órgãos como: Polícia Federal - PF, Polícia Rodoviária Federal - PRF, Arquivo Nacional - AN, Fundação Nacional do Índio - FUNAI e o Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE possuem estruturas independentes de TIC para suportar suas necessidades específicas de Tecnologia da Informação, no entanto o compartilhamento de informações entre esses órgãos é crucial para a execução de políticas públicas.

3.1.12. As ações de compartilhamento de dados previstas no Decreto Nº 10.046, de 9 de outubro de 2019 irão demandar que as instituições públicas sejam capazes de adotar mecanismos rígidos de governança de dados (políticas de controle de acesso, identificação das fontes de dados, classificação das informações e gestão da qualidade dos dados), a fim de viabilizar a sua utilização nos diferentes contextos de aplicação de políticas públicas. No caso específico do MJSP, foi verificada a necessidade de realizar um trabalho extenso de catalogação das fontes de dados capazes de potencializar ações institucionais nas suas diversas áreas de atuação, que vão desde a implementação de políticas mais eficazes de segurança pública e de combate à corrupção até a adoção de melhores mecanismos para garantir os direitos do consumidor. Para atingir esses objetivos foi publicada a Portaria nº 260/2019 – MJSP, que instituiu o grupo de trabalho que será responsável pela implantação da política de governança de dados no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

3.1.13. Para que todos os órgãos da estrutura do Ministério possam atuar de maneira eficiente e eficaz, e com os recursos necessários para o pleno desenvolvimento de suas atividades, são necessários mecanismos tecnológicos que sejam capazes de gerar valor e entregar as informações necessárias, de forma a permitir a produção de conhecimento útil e tempestivo à tomada de decisão, seja em nível estratégico, tático ou operacional.

3.1.14. Para ser capaz de atender a todas essas necessidades e fornecer os recursos necessários para a execução dos projetos estratégicos institucionais, a DTIC/MJSP vem gradativamente ampliando o seu portfólio de soluções tecnológicas, principalmente no que se refere ao uso crescente de soluções de computação em nuvem. No ano de 2021, foram contratadas as soluções de nuvem Microsoft Azure e de subscrições de softwares Microsoft, através dos contratos 46/2021 e 20/2021, respectivamente. As contratações permitiram ao MJSP o acesso a recursos tecnológicos que viabilizaram e potencializaram diversos projetos, tais como os sistemas Pró Consumidor, CIN (Carteira Nacional de Identidade), SEI, CórteX, etc. No entanto, devido ao uso cada vez maior de tecnologias inovadoras e a criticidade dos serviços sustentados por essas tecnologias, faz-se cada vez mais necessário a contratação de serviços de suporte técnico profissionais de nível empresarial como forma de garantir a alta disponibilidade e a continuidade dos negócios sustentados por todas essas aplicações.

3.1.15. Adicionalmente, é importante explicar que os serviços aqui apresentados se caracterizam pela altíssima especialização, uma vez que são prestados diretamente pelo fabricante das soluções tecnológicas utilizadas pelo MJSP (a empresa Microsoft), por ser a única com acesso a toda a propriedade intelectual e códigos-fonte produzidos. Tais serviços são, portanto, complementares a outros serviços de operação e sustentação de sistemas informatizados utilizados cotidianamente pelo MJSP, como os providos por meio do Contrato nº 40/2019, mas com eles não se confundem, pois estes se caracterizam mais como atividades de operação de infraestrutura e suporte técnico do dia a dia para diferentes soluções tecnológicas em uso no MJSP (não apenas aquelas que fazem uso de tecnologia provida pela Microsoft), enquanto os serviços de suporte que são objeto do Contrato de Serviços Microsoft Unified Support Services são dedicados a questões específicas e pontuais que fogem do alcance dos demais serviços de suporte por implicarem em conhecimento aprofundado e de baixo nível nas soluções próprias da Microsoft, o que somente o fabricante é capaz de oferecer.

3.1.16. Os serviços de suporte a serem contratados da Microsoft por meio do Contrato de Serviços de Suporte Unificado (Microsoft Unified Support Services) podem ser segmentados em três componentes: o primeiro componente é o pacote padronizado de serviços Unified que é definido pela Microsoft de acordo com o volume de produtos licenciados; o segundo componente são as horas adicionais de Engenheiros Designados da Microsoft (DSE) para atendimento proativo e por demanda de necessidades específicas voltadas para a Segurança da Informação e de melhoria de processos de elaboração e integração de soluções de software (Suporte ao Desenvolvedor); o terceiro componente é o suporte de missão crítica (SMC) para determinadas aplicações (no caso os sistemas CórteX e CIN - Carteira de Identificação Nacional), os quais possuem um nível de complexidade, criticidade e de utilização de tecnologias da Microsoft que demandam serviços desta natureza, até mesmo pelo prejuízo à sociedade que poderia acarretar a eventual indisponibilidade de tais aplicações.

3.1.17. A rápida evolução que vem ocorrendo na capacidade de prestação de serviços de TIC e de execução de projetos de transformação digital por parte da DTIC/MJSP requer o apoio de serviços especializados de altíssimo nível, em decorrência do grau de responsabilidade assumido sobre aplicações que sustentam processos de negócio altamente críticos e relevantes. A contratação dos Serviços de Suporte Unificado da Microsoft, e, em particular, o Suporte de Missão Crítica para os projetos Córtes e CIN são considerados essenciais para a manutenção de tais aplicações, sendo que não contar com tais serviços amplia substancialmente o risco de interrupção de políticas públicas importantes para a sociedade. Desde modo, a DTIC/MJSP considera necessário e essencial a contratação dos serviços aqui detalhados.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
MJSP/SE/DTIC/CGISE	Leonardo Garcia Greco

5. Necessidades de Negócio

5.1. Conforme previsto no Art. 11, Inciso I da IN 01/2019 SGD/ME, o Estudo Técnico Preliminar da Contratação deve definir e especificar as necessidades de negócio e tecnológicas, e os requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC, contendo de forma detalhada, motivada e justificada, inclusive quanto à forma de cálculo, o quantitativo de bens e serviços necessários para a sua composição.

5.2. As principais necessidades de negócio a serem providas pelos serviços a serem contratados são:

5.2.1. Promover a melhor utilização e o maior ganho institucional em relação às soluções de software contratadas por meio dos Contratos 46/2021 e 20/2021

5.2.2. Apoiar a sustentação e a disponibilidade de processos de negócio dependentes de tecnologias da Microsoft.

5.2.3. Dotar a DTIC/MJSP de suporte técnico altamente especializado e com disponibilidade imediata para as soluções Microsoft utilizadas no MJSP

5.2.4. Minimizar quaisquer impactos para as áreas de negócios decorrentes de problemas no funcionamento de sistemas e aplicativos Microsoft.

5.2.5. Dispor de serviços de suporte técnico nas modalidades proativa e reativa para soluções Microsoft, visando a adoção das melhores práticas e a solução imediata de problemas no uso dessas tecnologias

5.2.6. Dispor de serviços de Engenheiros de Suporte especializados em Segurança da Informação e na melhoria de processos de elaboração e integração de soluções de software (Suporte ao Desenvolvedor)

5.2.7. Contar com suporte de missão crítica especificamente direcionado para aplicações de alta complexidade e criticidade (sistemas Córtes e CIN)

6. Necessidades Tecnológicas

6.1. Para que todos os órgãos da estrutura do Ministério possam atuar de maneira eficiente e eficaz, e com os recursos necessários para o pleno desenvolvimento de suas atividades, são necessários mecanismos tecnológicos que sejam capazes de gerar valor e entregar as informações necessárias, de forma a permitir a produção de conhecimento útil e tempestivo à tomada de decisão, seja em nível estratégico, tático ou operacional.

6.2. Diante desse cenário torna-se relevante a contratação de suporte técnico que atenda as seguintes necessidades tecnológicas:

6.2.1. Serviços de suporte altamente especializado em soluções Microsoft, fornecidos diretamente pela empresa fabricante e, portanto, detentora da propriedade intelectual das soluções utilizadas.

6.2.2. Atendimento técnico especializado de nível empresarial (Enterprise Level Support), compatível com as obrigações e responsabilidades assumidas pelo MJSP e que dependem de soluções de software providas pela Microsoft.

6.2.3. Engajamento imediato da equipe técnica (prazo inferior a 15 minutos) no caso de demandas de alta criticidade, que impliquem na indisponibilidade de serviços

6.2.4. Ter acesso a serviços proativos de engenheiros da Microsoft para adotar as melhores práticas no uso de tecnologias de Cloud Azure

6.2.5. Dispor de equipe técnica especializada da Microsoft com conhecimento avançado sobre o funcionamento e os componentes dos Sistemas de Missão Crítica Córtex e CIN

6.2.6. Garantir a melhoria contínua de procedimentos e políticas de segurança da informação e de desenvolvimento de soluções de software que façam uso de tecnologias da Microsoft, com o apoio de Engenheiros Designados.

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

7.1. Além das necessidades de negócio e tecnológicas, a presente seção destaca aqueles requisitos que devem ser considerados ao longo do planejamento da contratação para se assegurar o alcance aos objetivos pretendidos com a contratação do suporte técnico de acordo com os seguintes requisitos:

7.1.1. Requisitos Temporais

7.1.1.1. A reunião de alinhamento deverá ocorrer após a assinatura do contrato e ser executada em, no máximo, 15 (quinze) dias corridos após a data de assinatura do contrato.

7.1.1.2. A data de início da efetiva prestação dos serviços será estabelecida por meio de Ordem de Serviços a ser emitida em até 30 (trinta) dias corridos à partir da data de assinatura do contrato.

7.1.2. Requisitos de Segurança

7.1.2.1 Atendimento à legislação pertinente a Segurança da Informação, principalmente à Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, que disciplina a gestão de segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, bem como ao Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação, além da NC14/IN01/DSIC /GSI/PR, que estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à Segurança da Informação para o tratamento da informação em ambiente de Computação em Nuvem.

7.1.3. Requisitos de metodologia de trabalho

7.1.3.1. A CONTRATADA deverá dispor de sistema de registro de demandas técnicas de amplo acesso por parte do CONTRATANTE, onde poderão ser acompanhadas as demandas de suporte reativo e as solicitações de caráter proativo.

7.1.3.2. A CONTRATADA deverá registrar o chamado informando a CONTRATANTE seu número de registro, permitindo desta forma o acompanhamento do chamado.

7.1.3.3. Os serviços serão prestados de acordo com o SLA (Service Level Agreement) previsto no Termo de Referência e no Contrato, sendo que a variação do tempo de atendimento levará em conta a urgência e criticidade do serviço a ser suportado pela Microsoft, conforme modelo de serviços do Unified Support.

7.1.4. Requisitos Legais

A demanda ora apresentada deve estar em conformidade com a legislação federal e normas internas (Decreto-Lei 200/1967; Lei nº 8.666/93; Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019; Plano Plurianual - PPA, Planejamento Estratégico Institucional – PEI ou Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI);

7.1.5. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Aplicação, no que couber, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010 que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

8.1. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC vem observando nos últimos anos um crescimento das demandas dos diversos órgãos integrantes da estrutura do Ministério da Justiça e Segurança Pública - MJSP por serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, tornando-se necessária a busca por soluções que proporcionem uma infraestrutura tecnológica robusta, escalável, corporativa, segura e atualizada com o mercado.

8.2. Nesse sentido, a adoção de tecnologias modernas deixou de ser uma tendência e passou a ser uma realidade necessária em toda Administração Pública. Em decorrência dessa expansão, a atuação do MJSP vem se expandindo de forma significativa, refletindo no aumento do número de usuários das soluções de TIC corporativas e na ampliação do quantitativo de projetos que requerem recursos de TIC.

8.3. O Ministério da Justiça e Segurança Pública possui hoje um conjunto principal de ações e iniciativas que dependem do uso de tecnologias de computação em nuvem Azure para a sua realização:

8.3.1. Córtex e APIs de Segurança Pública - Sistemas criados para prover em tempo real informações cadastrais e de rastreamento de veículos, e ainda informações de outras bases de dados de grande importância para as áreas de inteligência e de operações de segurança pública de todas as unidades da federação. Essas iniciativas estão relacionadas ao projeto estratégico "Sistema Inteligente de Consciência Situacional" da Secretaria de Operações Integradas (SEOPI).

8.3.2. SINESP-DW - Criação de Data Warehouse e painel analítico com dados do sistema nacional de segurança pública, que são providos pelas ferramentas do SINESP. Essa iniciativa está associada ao projeto estratégico "SINESP big data e inteligência artificial", da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP).

8.3.3. Pró-Consumidor - Esta ação está vinculada ao projeto estratégico "Dinamização da plataforma Consumidor.gov.br, com foco na desjudicialização", da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON).

8.3.4. Data Lake da Segurança Pública Nacional - Implantação de repositório contendo catálogo de dados de interesse para o Sistema Nacional de Segurança Pública. Ação vinculada ao Projeto Estratégico "Inteligência analítica aplicada no combate à corrupção, lavagem de dinheiro e em ações de segurança pública", do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

8.3.5. CIN – Carteria de Indentidade Nacional – A CIN é um documento físico que também terá a sua versão digital. O formato físico assegura cidadania aos brasileiros que não possuem acesso à internet, smartphones ou computadores. Já o formato digital poderá ser obtido pelo aplicativo Gov.Br. Essa iniciativa está vinculada ao projeto estratégico "Identifica Brasil" e ficará a cargo da Secretária Executiva, por intermédio da DTIC.

8.4. Para atender aos novos projetos e os existentes, garantindo a continuidade dos negócios do MJ por meio de implementações e melhorias, bem como dar suporte aos sistemas e aplicativos da plataforma Microsoft, estima-se a contratação de 01 pacote básico do serviço unificado de suporte (Unified Support Services) bem como 02 soluções de suporte aprimorado (Suporte para Missão Crítica (SMC), voltado para as necessidades para atender aos projetos estratégicos Cortex e CIN do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

8.5. Complementarmente, está prevista a disponibilidade de pacotes de serviços de Engenharia de Suporte Designada - DSE for Cybersecurity (DSE para Cybersegurança) e DSE for Development (DSE ao Desenvolvedor), os quais poderão ser utilizados mediante Termo de Ativação que dependerá da emissão de Ordem de Serviço específica para essa finalidade.

8.6. O pacote básico dos Serviços de Suporte Unificado (Unified Support Services) será composto pelos itens elencados abaixo:

Quantidade	Serviço	Tipo de Serviço
Ilimitado	<p>Enterprise Advisory Support Hours As-needed</p> <p>Suporte por telefone (limitado a seis horas ou menos por chamada) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. O suporte consultivo pode incluir conselhos, orientações e transferência de conhecimento destinados a ajudá-lo a implantar e implementar tecnologias Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que diminuir a probabilidade de quedas do sistema.</p>	Advisory Services
Ilimitado	<p>Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed</p> <p>Assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a solução de problemas para um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específicos que não estejam operando como pretendido para os produtos da Microsoft.</p>	Problem Resolution Support
Ilimitado	<p>Enterprise On-demand Assessment</p> <p>Acesso a plataforma online de avaliação automatizada que utiliza avaliações de log para analisar e avaliar a implementação da tecnologia da Microsoft.</p>	On-Demand Assessment

Ilimitado	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed Diretrizes e informações fornecidos ao administrador de serviços de suporte sobre como gerenciar o uso de seus serviços de Suporte Unificado, além de prepará-lo para usar os serviços reativos e digitais de Suporte Unificado.	On-Demand Assessment Remote
Ilimitado	Enterprise On-Demand Education Atividades para apoiar o início do Suporte Unificado, inclusive a introdução e promoção das capacidades de autoatendimento no portal de suporte online, com uma meta de garantir o uso a tempo de seus serviços de Suporte Unificado.	On-Demand Education
Ilimitado	Enterprise Online Support Portal Portal do hub de serviços para gerenciamento único de suporte, recomendações, catálogo de serviços da Microsoft e atualizações de produtos	Administrative
Ilimitado	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed Assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft. Inclui a solução de problemas, mensagem de erro ou funcionalidade específicos que não estejam operando como esperado para os produtos da Microsoft.	Problem Resolution Support
Ilimitado		Service Delivery Management

	Enterprise Reactive Support Management Atividades elaboradas de planejamento, proposição e gerenciamento de serviços de programa de suporte para auxiliar na otimização dos serviços da Microsoft.	
Ilimitado	Enterprise Service Delivery Management Atividades para garantir que a equipe de suporte da Microsoft esteja alinhada às prioridades estratégicas do MJSP e comprometida com negócios-chave e tomadores de decisão de tecnologia.	Service Delivery Management
Ilimitado	Enterprise Webcasts As-Needed Acesso a sessões educacionais ao vivo disponibilizadas de forma online.	Webcast
Ilimitado	Reactive Enabled Contacts Usuários (10) cadastrados para abertura de chamado reativo através do ServiceHub	Problem Resolution Support

8.7. A solução de Suporte para Missão Crítica (SMC) para o Cortex será composta pelos serviços e horas contratadas conforme descrito no quadro abaixo:

8.7.1. SUPORTE PARA MISSÃO CRÍTICA - CORTEX

Quantidade	Serviço	Tipo de Serviço
		Support Fee

1 Unidade	<p>Azure Rapid Response Fee</p> <p>Suporte reativo acelerado para serviços de nuvem encaminhando incidentes a especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço de nuvem, caso seja necessário.</p>	
1 Unidade	<p>WorkshopPLUS - Microsoft Azure: Infrastructure as a Service - Closed Workshop</p> <p>Workshop projetado para identificar itens de configuração, não conformidade e sistemas mal configurados.</p>	WorkshopPLUS
Ilimitado	<p>Mission Critical Advisory Support Hours</p> <p>Suporte por telefone (limitado a seis horas ou menos por chamada) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. O suporte consultivo pode incluir conselhos, orientações e transferência de conhecimento destinados a ajudar a implantar e implementar tecnologias Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que diminuir a probabilidade de quedas do sistema.</p>	Advisory Services
Ilimitado	<p>Mission Critical ARR Problem Resolution As-needed</p> <p>Horas de suporte para o serviço de ARR</p>	Problem Resolution Support
		Onsite Support

1 Unidade	Mission Critical Onsite Visits A equipe especializada deverá orientar no desenvolvimento de portfólio de serviços recomendados. Deverá ser realizado durante as visitas regulares agendadas no local ou podem ser entregues remotamente.	
2 Unidades	Mission Critical Proactive Service – Generic Visa identificar e prevenir problemas, aumentar a disponibilidade do sistema, reduzir os tempos de ciclo de desenvolvimento e diminuir o tempo necessário para encontrar soluções eficazes para novos problemas.	Administrative
Ilimitado	Mission Critical Problem Resolution As-needed Assistência para problemas encontrados durante o uso da solução.	Problem Resolution Support
até 500 horas	Mission Critical Solution Team Suporte de time especializado e com conhecimento prévio da solução.	Support Assistance
até 400 horas	Service Delivery Management Extended Deverá ser designado um líder de Cliente Missão Crítica especialista em tecnologia da solução do Cortex.	Service Delivery Management
		Designated Support Engineering

até 400 horas	Designated Support Engineering Azure PaaS Os engenheiros de suporte de missão crítica com profunda experiência em produtos identificados e serviços online e familiaridade com a Solução.	
até 400 horas	Designated Support Engineering Data Analytics Os engenheiros de suporte da Mission Critical com profunda experiência em Produtos Identificados e Serviços Online e familiaridade com a Solução.	Designated Support Engineering
1 Unidade	Mission Critical Discovery Assessment - L1 New Avaliações do ambiente da solução para coletar informações sobre a configuração e capacidade de suporte.	Assessment Program

8.8. De acordo com o levantamento realizado pela equipe envolvida no projeto de contratação, a solução de Suporte para Missão Crítica (SMC) para o projeto CIN (Carteira de Identidade Nacional) será composta pelos serviços e horas contratadas conforme descrito no quadro abaixo:

8.8.1. SUPORTE PARA MISSÃO CRÍTICA – CIN

Quantidade	Serviço	Tipo de Serviço
1 Unidade	Azure Rapid Response Fee Suporte reativo acelerado para serviços de nuvem encaminhando incidentes a especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço de nuvem, caso seja necessário.	Support Fee
		Service Delivery Management

1 Unidade	<p>Mission Critical Unlimited RAP as a Service</p> <p>Avaliação automatizada da implementação da solução com dados coletados. Os dados coletados são analisados pela Microsoft para criar um relatório de descobertas contendo recomendações de correções.</p>	
Ilimitado	<p>Mission Critical Advisory Support Hours</p> <p>Suporte por telefone (limitado a seis horas ou menos por chamada) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. O suporte consultivo pode incluir conselhos, orientações e transferência de conhecimento destinados a ajudar a implantar e implementar tecnologias Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que diminuir a probabilidade de quedas do sistema.</p>	Advisory Services
Ilimitado	<p>Mission Critical ARR Problem Resolution As-needed</p> <p>Horas de suporte para o serviço de ARR</p>	Problem Resolution Support
1 Unidade	<p>Mission Critical Onsite Visits</p> <p>A equipe especializada deverá orientar no desenvolvimento de portfólio de serviços recomendados. Deverá ser realizado durante as visitas regulares agendadas no local ou podem ser entregues remotamente.</p>	Onsite Support
		Administrative

2 Unidades	Mission Critical Proactive Service – Generic Visa identificar e prevenir problemas, aumentar a disponibilidade do sistema, reduzir os tempos de ciclo de desenvolvimento e diminuir o tempo necessário para encontrar resoluções eficazes para novos problemas.	
Ilimitado	Mission Critical Problem Resolution As-needed Assistência para problemas encontrados durante o uso da solução.	Problem Resolution Support
até 500 horas	Mission Critical Solution Team Suporte de time especializado e com conhecimento prévio da solução.	Support Assistance
até 400 horas	Service Delivery Management Extended Deverá ser designado um líder de Cliente Missão Crítica especialista em tecnologia da solução do CIN.	Service Delivery Management
até 300 horas	Designated Support Engineering Azure PaaS Os engenheiros de suporte de missão crítica com profunda experiência em produtos identificados e serviços online e familiaridade com a Solução.	Designated Support Engineering
1 Unidade	Mission Critical Discovery Assessment - L1 New Avaliações do ambiente da solução para coletar informações sobre a configuração e capacidade de suporte.	Assessment Program
		Assessment Program

1 Unidade	Mission Critical Optimization Assessment - L1 New Identifica problemas e desafios existentes entre pessoas e processos relacionados à solução do CIN.	
1 Unidade	Mission Critical Supportability Assessment - L1 New Documentar as informações sobre a Solução. A equipe de Solução de Missão Crítica usará dados de amostra disponíveis coletados do ambiente da solução para construir sua compreensão detalhada da configuração da solução.	Assessment Program

8.9. Os serviços de engenheiros dedicados para cybersecurity e para os desenvolvedores deverão estar disponíveis para acionamento opcional de acordo com os quadros 8.91 e 8.9.2.

8.9.1. DSE for Cybersecurity - Opcional

Quantidade	Serviço	Tipo de Serviço
4 pacotes de 150 horas (total: 600 horas)	Designated Support Engineering for Cybersecurity Suporte de engenheiros com profunda experiência em cybersecurity.	Designated Support Engineering
4 pacotes de 50 horas (total 200 horas)	Service Delivery Management Standard Deverá ser realizado alinhamento para garantir que a equipe de suporte da Microsoft esteja alinhada às prioridades estratégicas do MSJP.	Service Delivery Management

8.9.2. DSE for Development - Opcional

Quantidade	Serviço	Tipo de Serviço

1 pacote de 400 horas	Designated Support Engineering for Development Engenheiros de suporte para desenvolvimento deverão possuir profunda experiência e estarem adaptados ao ambiente do MJSP para ajudar a alcançar os resultados desejados.	Designated Support Engineering
1 pacote de 120 horas	Service Delivery Management Standard Atividades que garantam que a equipe de Suporte da Microsoft esteja alinhada às prioridades estratégicas do MJSP.	Service Delivery Management

9. Levantamento de soluções

9.1. O Serviço de Suporte Unificado (Microsoft Unified Support Services), contemplando o pacote básico, o Suporte de Missão Crítica (SMC) para as aplicações Cortex e CIN e o emprego sob demanda de Engenheiros de Suporte Designados (DSE), é considerada a única alternativa de mercado que atende plenamente as demandas do Ministério da Justiça e Segurança Pública pelas seguintes razões:

9.1.1. Por ser a fabricante, a Microsoft é a única empresa que detém a propriedade intelectual dos seus produtos, bem como a única que possibilita o acesso direto aos engenheiros e desenvolvedores responsáveis pelo seu desenvolvimento;

9.1.2. A Microsoft é a única empresa que tem acesso ao código fonte dos produtos e, portanto, a única que tem condições de interpretar “traces” e “dumps” gerados quando um determinado produto possui seu funcionamento interrompido de forma inesperada.

9.1.3. Parceiros Microsoft e outras empresas podem eventualmente oferecer serviços de suporte em certo nível para produtos Microsoft, mas não dispõem de profissionais especializados em todos os produtos Microsoft utilizados no MJSP, muito menos para atendimento em regime 24 x 7 (vinte quatro horas por dia, sete dias por semana).

9.1.4. Este serviço é oferecido ao mercado brasileiro com exclusividade pela Microsoft Informática LTDA, sendo reconhecido em documento emitido pela ABES (Associação Brasileira de Empresas de Software), através da Certidão Nº 220105/37.944, Anexo I, que atestou “que somente a Microsoft Corporation ou suas afiliadas - no Brasil, Microsoft Informática Ltda.-, podem diretamente executar os Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services) (Serviços de Suporte da Microsoft), incluindo todos os componentes...”.

9.2. Dessa forma não há como buscar outra solução no mercado que atenda aos fins almejados pela contratação em questão.

9.3. De acordo com o inciso II do artigo 25 da Lei 8.666/93:

...

Art. 25. É inexigível a licitação quando houver inviabilidade de competição, em especial:

...

II - para a contratação de serviços técnicos enumerados no art. 13 desta Lei, de natureza singular, com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação;

...

Art. 13. Para os fins desta Lei, consideram-se serviços técnicos profissionais especializados os trabalhos relativos a:

...

III - assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras ou tributárias;

...

VI - treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;

...

9.4. A Lei nº 8.666/93 (Lei Geral de Licitações), traz ainda em seu Art 26 o seguinte texto:

...

Art. 26. As dispensas previstas nos §§ 2º e 4º do art. 17 e no inciso III e seguintes do art. 24, as situações de inexigibilidade referidas no art. 25, necessariamente justificadas, e o retardamento previsto no final do parágrafo único do art. 8º desta Lei deverão ser comunicados, dentro de 3 (três) dias, à autoridade superior, para ratificação e publicação na imprensa oficial, no prazo de 5 (cinco) dias, como condição para a eficácia dos atos.

Parágrafo único. O processo de dispensa, de inexigibilidade ou de retardamento, previsto neste artigo, será instruído, no que couber, com os seguintes elementos

...

III - justificativa do preço.

...

9.5. No que tange à Pesquisa de Mercado, a Instrução Normativa SEGES/SEDGG /ME nº 73/2020, em seu Capítulo III, Art. 7º, traz Regras Específicas, a saber:

...

CAPÍTULO III

...

Art. 7º Os processos de inexigibilidade de licitação deverão ser instruídos com a devida justificativa de que o preço ofertado à administração é condizente com o praticado pelo mercado, em especial por meio de:

I - documentos fiscais ou instrumentos contratuais de objetos idênticos, comercializados pela futura contratada, emitidos no período de até 1 (um) ano anterior à data da autorização da inexigibilidade pela autoridade competente;

II - tabelas de preços vigentes divulgadas pela futura contratada em sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, contendo data e hora de acesso.

§1º Poderão ser utilizados outros critérios ou métodos, desde que devidamente justificados nos autos pelo gestor responsável e aprovados pela autoridade competente.

§2º Excepcionalmente, caso a futura contratada não tenha comercializado o objeto anteriormente, a justificativa de preço de que trata o caput pode ser realizada com objetos de mesma natureza.

...

9.6. Com base na legislação vigente e nos motivos expostos, fica caracterizado que a única forma possível de contratar os presentes serviços é mediante a inexigibilidade de procedimento licitatório face a inviabilidade da competição, já que o serviço de suporte que atende a necessidade da contratação é desempenhado unicamente pela Microsoft.

9.7. Será responsabilidade da equipe de planejamento realizar a comprovação de que os valores propostos pela empresa são compatíveis com os valores praticados no mercado.

10. Análise comparativa de soluções

10.2. SUPORTE PARA MISSÃO CRÍTICA – CORTEX E CIN

10.1. SUPORTE UNIFICADO MICROSOFT (Pacote Básic)			
Requisito	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)			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)			x
10.2. SUPORTE PARA MISSÃO CRÍTICA – CORTEX E CIN			
Requisito	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)			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)			x
10.3. ENGENHARIA DE SUPORTE DESIGNADA - DSE Cybersecurity e DSE for Development			
Requisito	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)			x

A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)			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)			x

11. Registro de soluções consideradas inviáveis

11.1. Tendo em vista que somente existe uma solução que atenda o objeto e a necessidade da contratação do MJSP e que o suporte técnico é realizado unicamente através da Microsoft Informática LTDA, reconhecido em documento emitido pela ABES (Associação Brasileira de Empresas de Software), através da Certidão Nº 220105/37.944, Anexo I, não há outras soluções a serem consideradas.

12. Análise comparativa de custos (TCO)

12.1. De acordo com a previsão existente no Art. 11, III da Instrução Normativa nº 01/2019-SGD, que estabelece os pressupostos para o planejamento de contratações de soluções de TIC, a análise comparativa de custos deverá ser executada apenas em relação às soluções consideradas viáveis. No caso presente verifica-se que apenas uma única solução é considerada viável, não havendo portanto soluções alternativas que possam ter custo comparado ao dos Serviços de Suporte Unificado da Microsoft.

13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

13.1. Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services)

13.1.1. Os Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft (serviços de suporte) são um conjunto abrangente de serviços que ajudam a reduzir custos, aumentar a produtividade e utilizar todos os recursos contratados em qualquer etapa do ciclo de vida de TI. Os serviços de suporte incluem:

- **Serviços proativos que ajudam a melhorar a integridade das operações e infraestrutura de TI;**
- **Gerenciamento de Prestação de Serviços para viabilizar o planejamento e a implementação;**
- **Serviços priorizados de solução de problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana para fornecer resposta rápida a fim de minimizar o tempo de inatividade.**

13.1.2. Os serviços de suporte estão disponíveis como Pacote Básico, com serviços adicionais e soluções e serviços aprimorados, de acordo com um contrato de Pacote Básico listado na Ordem de Serviço para Serviços Corporativos, conforme descrito a seguir:

13.1.3. Os Serviços do Pacote Básico são uma combinação de serviços proativos, reativos e gerenciamento que prestam suporte a produtos da Microsoft e/ou Serviços Online Microsoft em uso no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

13.1.4. É composto por serviços fundamentais que cobrem as necessidades mais comuns:

Serviços Proativos - Ajudam a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Compõem o suporte proativo, os serviços de manutenção, otimização ou educação.

Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM) - Estabelece e mantém relacionamentos com a equipe de gerenciamento e prestação de serviço, bem como supervisiona o gerenciamento do escalonamento para atender aos requisitos do MJSP.

Serviços reativos – Auxilia na resolução dos problemas do ambiente Microsoft e inclui serviços priorizados para fornecer uma resposta rápida e minimizar os impactos do tempo de inatividade.

13.1.5. As Soluções Aprimoradas são compostas de compromissos de suporte personalizados e centrados no relacionamento, projetados para resolver os desafios de TI mais complexos e garantir o maior tempo de disponibilidade do serviço. Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, serviços e soluções aprimorados opcionais podem ser adquiridos de forma a atender com maior efetividade as demandas específicas do Ministério.

13.2. As soluções aprimoradas abrangem produtos ou sistemas específicos de TI e compreendem:

13.2.1. Suporte para Missão Crítica (SMC) - Fornece um nível superior de suporte com respostas rápidas, através de time técnicos específico prontos para solucionar dúvidas e problemas referentes aos sistemas críticos do MJSP que utilizam produtos Microsoft

13.2.2. Engenharia de Suporte Designada (DSE) - Oferece otimização proativa de uma carga de trabalho de tecnologia com escopo definido. As áreas de foco da Engenharia de Suporte Designada incluem a manutenção do conhecimento dos requisitos de negócios para otimizar o desempenho, recomendações de documentação e compartilhamento para o uso de produtos relacionados a serviços de suporte, fornecimento de recomendações para melhorar a consistência das implementações planejadas e atuais de tecnologias da Microsoft.

13.2.3. Resposta Rápida do Azure - Fornece suporte reativo acelerado para os serviços em nuvem, encaminhando incidentes de suporte para especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço em nuvem, conforme necessário.

13.2.4. Gerenciamento de Eventos do Azure - Fornece suporte aprimorado antes, durante e depois de eventos críticos do cliente.

13.2.5. Suporte ao Desenvolvedor - Fornece suporte técnico com base na nuvem e no conhecimento do produto em todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores na criação e implantação na plataforma da Microsoft.

13.3. Descrição dos Serviços proativos e reativos.

13.3.1. Serviços Proativos:

13.3.1.1. Os serviços proativos auxiliam e previnem problemas no ambiente da Microsoft utilizado pelo MJSP. Para garantir a disponibilidade e a entrega de recursos durante a vigência da respectiva Ordem de Serviço, os serviços proativos devem ser agendados com antecedência. Os serviços proativos a seguir deverão estar disponíveis conforme solicitação via Ordem de Serviço.

- **Serviços de manutenção**

Avaliação sob Demanda: Acesso à plataforma online de avaliação automatizada que utiliza avaliações de log para analisar e verificar a implementação da tecnologia da Microsoft. As avaliações sob demanda cobrem tecnologias limitadas. O uso deste serviço de avaliação requer um serviço Azure ativo com limites de dados adequados para habilitar o uso do serviço de avaliação sob demanda. A Microsoft fornecerá assistência para habilitar a configuração inicial do serviço.

Dentro das avaliações sob demanda estão inclusos:

Active Directory, Active Directory Operational Survey, Active Directory Security, Active Directory Security Survey, Azure Active Directory, Azure Active Directory ITDM Survey, Azure Active Directory Operational Survey, Azure App Service, Azure Solution Assessment, Cloud Adoption Framework Landing Zone Assessment, DevOps Capability Assessment, Dynamics 365 Customer Engagement Survey, Dynamics 365 for Finance and Operations Survey, Exchange Server, Exchange Server Operational Survey, Exchange Server Security Survey, Failover Cluster Survey, Hyper-V Survey, IIS Survey, Intune Survey, Microsoft 365 Assessment for IT Decision Makers, Microsoft Endpoint Configuration Manager Survey, Microsoft Endpoint Manager, Modern Service Management Capability Assessment for Azure, Modern Service Management Capability Assessment for Office 365, Office 365 Collaboration Survey, Office 365 Exchange, Office 365 Operational Survey, Office 365 SharePoint, SharePoint, SharePoint Operational Survey, SharePoint Security Survey, Skype for Business, Skype for Business Operational Survey, SQL Server, SQL Server Operational Survey, SQL Server Security Survey, System Center Configuration Manager, System Center Configuration Manager Operational Survey, Well-Architected Cost Optimization Assessment, Well-Architected Go-Live Survey Assessment, Well-Architected Reliability Assessment, Well-Architected Security Assessment, Windows Client, Windows Client Security Survey, Windows Client Survey, Windows Server, Windows Server Security Survey, Windows Server Survey.

- **Serviços educacionais**

Palestras: Curtos serviços interativos, geralmente em sessões de um dia, que abrangem tópicos sobre produto e suporte em forma de palestra e demonstração, fornecidos por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online.

Educação sob demanda: Acesso a uma série de materiais de treinamento online e a laboratórios online a partir de uma biblioteca de workshops desenvolvida pela Microsoft.

Webcasts: Acesso a sessões educacionais hospedadas na Microsoft ao vivo, disponíveis em uma ampla seleção de suporte e tópicos de tecnologia da Microsoft, entregues remotamente online.

Workshops: Sessões de treinamento técnico em nível avançado, disponíveis em uma ampla seleção de tópicos de suporte e tecnologia da Microsoft, apresentadas por um engenheiro da Microsoft pessoalmente ou online.

- Gerenciamento de prestação de serviços

O Serviço de Fornecimento de Serviços (SDM) está incluído nos serviços de suporte.

Serviços de gerenciamento de fornecimento adicionais podem ser acrescidos na ocasião da compra de serviços adicionais ou de serviços e soluções aprimorados.

Unified Enterprise Support Services Description – O serviço poderá ser prestado remotamente ou presencial. Os serviços de SDM que deverão estar disponíveis são:

- **Habilitação da Organização do Cliente:** Diretrizes e informações fornecidos ao seu Administrador de Serviços de Suporte sobre como gerenciar o uso de seus serviços de Suporte Unificado, e prepará-lo para usar os serviços reativos e digitais de Suporte Unificado.
- **Orientação sobre Produtos, Serviços e Atualizações de Segurança da Microsoft:** Informações compartilhadas sobre produtos, recursos de serviços e alterações, bem como boletins de segurança para tecnologias da Microsoft.
- **Gerenciamento e Desenvolvimento do Programa:** Atividades elaboradas para planejar, propor, e gerenciar serviços de programa de suporte nos serviços da Microsoft. A Microsoft deverá recomendar os serviços de forma a ajudar a alcançar os melhores resultados, fazendo uso das capacidades incluídas no suporte do seu Pacote Básico.
- **Integração de Suporte Unificado:** Esse serviço deverá apoiar a utilização do Suporte Unificado, inclusive dando quanto à introdução e promoção das capacidades de autoatendimento no portal de suporte online, objetivando garantir o uso dos serviços contratados.
- **Programa de Sucesso da Nuvem:** Deverá apoiar os serviços em nuvem da Microsoft para alcançar os melhores resultados possíveis, agregando a capacidade de acelerar a implantação, a adoção e o valor aplicado das tecnologias de Microsoft Cloud.
- **Desenvolvedor do Gerente de Contas de sucesso do Cliente:** Recurso de suporte da Microsoft focado em desenvolvimento que fornecerá consultoria e orientação estratégica para acelerar a inovação e impulsionar a eficiência ao longo do ciclo de vida do desenvolvimento de software.
- **Gerenciamento de Relacionamento Executivo:** Deverão ser realizadas atividades para garantir que a equipe de Suporte da Microsoft esteja alinhada às prioridades estratégicas do Ministério da Justiça e Segurança Pública e comprometida com negócios-chave e tomadores de decisão de tecnologia.

13.3.2. Serviços reativos

13.3.2.1. Serviços reativos ajudam a resolver problemas no ambiente Microsoft e geralmente são utilizados sob demanda. Os seguintes serviços reativos estão inclusos conforme a necessidade para produtos e serviços online da Microsoft atualmente suportados, a menos que indicado de outra forma na Ordem de Serviço.

- Suporte para Aconselhamento (Consultivo): Suporte por telefone a curto prazo (limitado a seis horas ou menos por atendimento) e problemas não planejados para Desenvolvedores e Profissionais de TI. O suporte consultivo pode incluir conselhos, orientações e transferência de conhecimento destinados a ajudá-lo a implantar e implementar tecnologias Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte e que possam diminuir a probabilidade de quedas do sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e personalização estão fora do escopo desses Serviços de Consultoria.

- Suporte à Resolução de Problemas: A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft inclui a solução de problemas para um problema, mensagem de erro ou funcionalidade específicos que não estejam operando como pretendido para os produtos da Microsoft. Os incidentes podem ser iniciados por telefone ou enviados pela Web. As solicitações de suporte para serviços e produtos não cobertos pelo portal de suporte de serviços online aplicáveis são gerenciadas pelo portal online de Serviços Microsoft.

13.4. As definições de gravidade e os tempos de resposta inicial estimados da Microsoft são detalhados nas Tabela de Respostas a Incidentes:

Tabela de Respostas a Incidentes

GRAVIDADE	RESPOSTA ESPERADA
Gravidade 1 <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico inoperante: • Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica. • Outras situações que necessitem de atendimento imediata. 	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes do Azure - Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos. • Demais produtos e serviços - Resposta à primeira chamada em uma hora ou menos. • Recurso designado para situações críticas. • Recursos em seu local, após 24 horas, com contrato de cliente • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana.

	<ul style="list-style-type: none"> • Escalonamento rápido dentro das equipes de produtos Microsoft. • Notificação dos executivos de nível sênior, conforme solicitado.
Gravidade A <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico em degradação. • Perda ou degradação significativa dos serviços. • Outras situações que necessitem de atendimento dentro de uma hora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à 1ª chamada em uma hora ou menos. • Recurso designado para situações críticas. • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Gravidade B <ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado nos serviços. • Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada. • Outras situações que necessitem de atendimento dentro de duas horas úteis comerciais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta ao chamado em duas horas ou menos. • Atendimento durante o horário comercial.
Gravidade C <ul style="list-style-type: none"> • Menor impacto nos serviços. • Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços • Outras situações que necessitem de atendimento em até quatro horas comerciais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta ao chamado em quatro horas ou menos, • Atendimento durante o horário comercial.

13.5. No caso dos serviços Microsoft Azure, os prazos de respostas ao suporte de resolução de problemas estão listados na tabela abaixo:

GRAVIDADE	RESPOSTA ESPERADA
<p>Gravidade 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico inoperante: • Negócio em risco. • Perda total de uma aplicação ou solução crítica. • Perda de um processo essencial e impossibilidade de dar continuidade ao trabalho de forma razoável. • Outras situações que necessitem de atendimento em 15 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos. • Atendimento contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana • Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem. • Notificação dos executivos de nível sênior, conforme solicitado.
<p>Gravidade A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico em degradação. • Perda ou degradação significativa dos serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta à primeira chamada em 15 minutos ou menos. • Atendimento contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana • Escalonamento rápido na Microsoft para equipes de operações de serviço de nuvem. • Notificação dos executivos de nível sênior, conforme solicitado.

13.6. Quanto ao Suporte para Missão Crítica (SMC), ela fornece suporte aprimorado para um grupo específico de produtos identificados e serviços on-line.

13.7. Para o Ministério da Justiça e Segurança Pública, a necessidade da contratação do suporte SMC justifica-se pela criticidade dos sistemas Cortex e CIN.

13.8. SMC para a solução Cortex:

13.8.1. O suporte deverá apoiar o ambiente de produção do MJSP na nuvem Microsoft Azure relativo aos seguintes componentes:

- **Azure Networking (Vnet, Subnet) relacionada ao Ministério da Justiça – Cortex**
- **Azure Event Hub**
- **Azure Data Factory**
- **Azure Data Lake**
- **Azure SQL**
- **Azure Stream Analytics**
- **Azure Logic Apps**

13.8.2. Apenas os Serviços Azure PaaS e IaaS que são classificados como sendo geralmente disponíveis, no suporte mainstream e totalmente suportados pelo Azure Rapid Response e ou serviços de suporte comercial da Microsoft são elegíveis para suporte SMC aprimorado.

13.8.3. O escopo da SMC incluirá o suporte para componentes do Ministério da Justiça – Solução de Solução Cortex implantados em produção na nuvem comercial do Azure Ministério da Justiça – Solução Cortex da data de início /durante o prazo deste contrato.

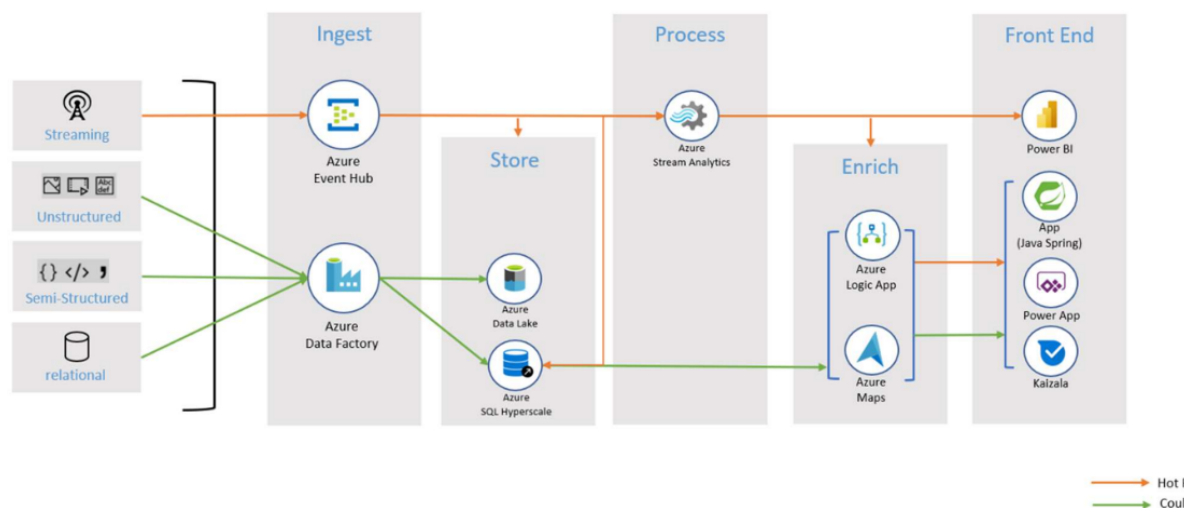
13.8.4. Serviços de infraestrutura e plataformas na nuvem comercial do Azure utilizados apenas pelos componentes listados do Ministério da Justiça – Cortex Solution.

13.8.5. Todos os sistemas operacionais e aplicativos da Microsoft em execução em instâncias do Azure IaaS implantadas no ambiente de produção do Ministério da Justiça – Cortex Solution devem estar em fase de suporte convencional.

13.8.6. Os serviços Azure IaaS e PaaS utilizados pelos componentes de solução do Ministério da Justiça – Cortex Solution hospedados apenas na nuvem comercial do Azure.

13.8.7. Serviços de Diretório Ativo relacionados ao Controlador de Domínio de Política de Grupo e aos VMs que impactam o Ministério da Justiça – Solução Cortex.

13.8.8. O diagrama abaixo demonstra como os recursos estão conectados.



13.8.9. Encontra-se fora do escopo da contratação do SMC - Cortex:

13.8.9.1. Todas as soluções, serviços, aplicativos, componentes, tecnologias, infraestrutura ou dependências do Ministério da Justiça – Cortex Solution em qualquer nuvem Microsoft ou datacenter on-premise não listado na seção In-Scope.

13.8.9.2. O suporte fora do escopo da contratação:

- **Windows 365**
- **Problemas de conectividade e desempenho do Cliente Azure Virtual Desktop**
- **Azure DevOps**
- **OneDrive**
- **Mapas do Azure**
- **Power BI**
- **PowerApps**
- **Kaizala**
- **Código Java/Personalizado**
- **Produtores/Consumidores do Ministério da Justiça – Solução Corte**
- **Todas as instâncias dos serviços do Azure não estão hospedadas nas assinaturas do próprio cliente.**
- **Todas as instâncias do Ministério da Justiça – Solução Cortex e componentes relacionados listados na seção In-Scope, mas não hospedados na nuvem comercial do Azure.**
- **Todas as instâncias de qualquer aplicativo ou solução hospedada na nuvem do governo Azure.**
- **Todas as instâncias de qualquer aplicação ou solução hospedada na região do China Azure, também conhecida como Mooncake.**
- **Todas as instâncias de qualquer aplicativo ou solução hospedada no Azure Stack.**
- **Todas as tecnologias Microsoft e de terceiros em execução dentro de instâncias IAAS não listadas na seção In-Scope.**
- **Todas as instâncias in locais de qualquer aplicação na solução suportada, qualquer um de seus componentes ou dependências.**
- **Todos os códigos personalizados.**
- **Todas as instâncias do Active Directory no local.**
- **Todos os serviços de nuvem consumidos pelos landscapes SAP hospedadas no Azure.**

- Todos os serviços do Azure DevOps. o. Todos os serviços da Azure Media.
- Todos os serviços do Azure StorSimple.
- Todos os Serviços de Azure Communication.
- Todos os gerentes de Faturamento e Assinatura do Azure.
- Todos os serviços do GitHub.
- Todas as instâncias do Microsoft Azure Virtual Desktop ou VDI de terceiros hospedadas em provedores de nuvem do Azure ou de terceiros.
- Todas as tecnologias de nuvem de terceiros.
- Todas as tecnologias do terceiro no local.
- Todas as tecnologias de terceiros que podem estar sendo executados no Azure hospedaram instâncias.
- Todos os Guest OS e outros aplicativos em execução em instâncias do Azure IaaS.
- Todos os componentes do Azure Marketplace.
- Todas as tecnologias on-premise e cloud da Microsoft não listadas na seção In-Scope.
- Todos os problemas de hardware fora da infraestrutura de nuvem comercial do Azure.
- Todos os problemas de rede fora da infraestrutura de nuvem comercial do Azure.
- First Responder ou "eyes on glass" do Ministério da Justiça – Solução Cortex hospedado no Azure, serviços subjacentes ao Azure ou quaisquer outras implantações da solução ou de seus componentes.
- Todos os serviços do Azure que não estão geralmente disponíveis, por exemplo, componentes do Azure ainda em Preview
- Segurança cibernética.

13.9. SMC para a solução CIN (Carteira de Identidade Nacional)

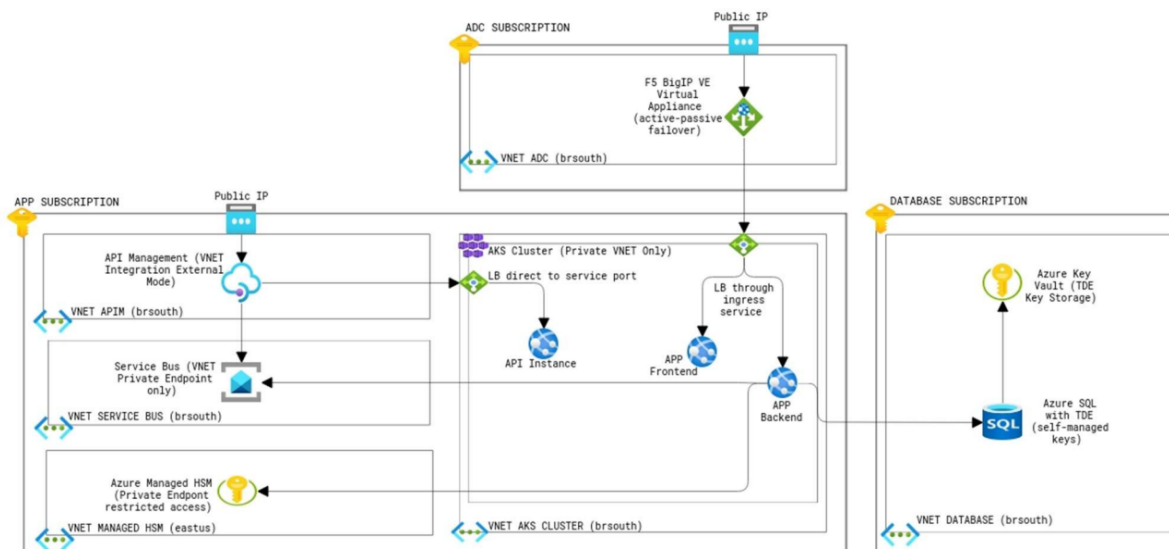
13.9.1. Descrição dos principais componentes e características da solução que deverão estar incluídos no escopo do suporte à Missão Crítica - CIN:

13.9.1.1 Tecnologias primárias suportadas nas assinaturas ADC, APP e DATABASE listadas no diagrama abaixo:

- Azure SQL.
- AKS Cluster.
- Azure API Management.

- Azure Managed HSM.
- Azure Service Bus.
- Azure Virtual Network.
- Azure Key Vault.

13.9.2. O diagrama abaixo demonstra como os recursos estão conectados.



13.9.3. Encontra-se fora do escopo da contratação:

- Todas as soluções, serviços, aplicativos, componentes, tecnologias, infraestrutura ou dependências de soluções do CIN em qualquer nuvem Microsoft ou data center on-premise não listado na seção In-Scope.
- Todas as instâncias de serviços para a Solução hospedadas na Cloud governamental do Azure.
- Todas as instâncias dos serviços do Azure não hospedadas nas subscrições do próprio cliente.
- Todas as tecnologias Microsoft e de terceiros em execução dentro de instâncias IaaS não listadas como parte do escopo da contratação.

- Códigos personalizados.
- Azure Media services
- Azure StorSimple services.
- Serviços do Azure Communication.
- Azure Billing e gerenciamento de subscrição.
- GitHub services.
- Instâncias do Microsoft WVD ou 3rd party VDI hosted na Azure ou 3rd party cloud providers.
- 3rd party cloud technologies ou 3rd party on-premises technologies.
- 3rd party technologies que estão hospedados nas instâncias Azure.
- Guest OS e outras aplicações rodando nas instâncias Azure IAAS.
- Components do Azure Marketplace.
- Microsoft on-premises e cloud Technologies que não estejam listados no escopo.
- Problemas de hardware ou rede fora da Azure Commercial cloud infrastructure.
- First responder ou “eyes on glass” que monitoram a solução na Azure, subjacentes a Azure services ou quaisquer outras implementações da solução ou seus componentes.
- Todos os serviços Azure que não estão Generally Available e.g. Azure components ainda em Preview
- Cybersecurity

13.9.4. Quanto ao Suporte de Resolução de Problemas (PRS) dos sistemas atendidos pelo SMC Cortex e CIN, o tempo de resposta a incidentes está definido na tabela abaixo:

GRAVIDADE	RESPOSTA ESPERADA
Gravidade 1 <ul style="list-style-type: none"> • Impacto catastrófico nos negócios: • Negócios em risco. Perda completa de uma aplicação ou solução crítica. • A perda de um processo de negócios e trabalho principal não pode continuar razoavelmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Primeira resposta em 15 minutos ou menos e rápida escalada dentro da Microsoft para equipes de operações em nuvem para todos os produtos identificados e serviços on-line que são baseados no Microsoft Azure.

<p>Gravidade A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de negócios crítico degradado. • Perda significativa dos serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> • Primeira resposta em 30 minutos ou menos para todos os outros produtos identificados e serviços on-line. • Gerente de situação crítica atribuído em 30 minutos ou menos. • Esforço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana. • Engajamento de engenheiros de suporte da Missão Crítica, que tenham conhecimento da configuração da sua solução; quando aplicável, esses engenheiros podem ajudar e agilizar o processo de gerenciamento de incidentes • Escalada da demanda para altos executivos da Microsoft conforme necessário.
<p>Gravidade B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto moderado nos serviços. • Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta ao chamado em duas horas ou menos. • Atendimento durante o horário comercial. • Caso haja necessidade, poderá ocorrer o engajamento da equipe da contratada com base em 24x7.
<p>Gravidade C</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menor impacto nos serviços. • Funcionamento de forma substancial com pouco ou nenhum impedimento dos serviços • Outras situações que necessitem de atendimento em até quatro horas, durante o horário comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta ao chamado em quatro horas ou menos, durante o horário comercial. • Caso haja necessidade, poderá ocorrer o engajamento da equipe da contratada com base em 24x7.

14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 5.650.543,40

14.1. Conforme o "Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação" V 3.0 do SISP, o valor informado nesse momento é preliminar, considerando a proposta comercial emitida pela Microsoft. O detalhamento dos valores e a comprovação da racionalidade dos custos será realizado por meio de Nota Técnica específica para essa finalidade.

14.2. O valor estimado para os serviços é apresentado na tabela abaixo:

Serviço	Quantidade	Valor Anual
Serviços de Suporte Unificado da Microsoft (pacote Básico)	1	R\$ 1.087.610,58
Serviços de Suporte de Missão Crítica (Cortex)	1	R\$ 2.225.459,52
Serviços de Suporte de Missão Crítica (CIN)	1	R\$ 1.345.598,64
Engenheiro de Suporte Designado para Cybersegurança (pacotes de 200 horas)	4	R\$ 728.188,70
Engenheiro de Suporte Designado para Apoio ao Desenvolvedor (pacote de 520 horas)	1	R\$ 500.230,94
	TOTAL	R\$ 5.650.543,40

15. Justificativa técnica da escolha da solução

15.1. As soluções tecnológicas que sustentam os processos de negócio do Ministério da Justiça e Segurança Pública demandam cada vez mais serviços profissionais de suporte técnico compatíveis com a sua criticidade, em especial aquelas que fazem uso de tecnologias Microsoft e de infraestrutura de computação em nuvem Azure, tais como os sistemas Pró-Consumidor, Córtex, CIN, SEI, etc.

15.2 Deve ser levado ainda em consideração que parte significativa dos serviços prestados por meio de recursos tecnológicos operacionalizados pela DTIC/MJSP são direcionados para a sociedade em geral, e atendem uma gama imensa de clientes, o que é o caso, por exemplo, do sistema de proteção ao consumidor (Procons) que fazem uso do sistema Pró-Consumidor, ou das forças policiais de Estados e Municípios que utilizam os serviços providos a partir do sistema Córtex. Tais serviços implementam políticas públicas relevantes e de alcance nacional, sendo alguns deles a base de acordos de cooperação entre a União e os demais entes federativos.

15.3 A importância de tais serviços faz com que seja um imperativo a disponibilidade de serviços técnicos de suporte de alto nível, em especial aqueles orientados ao melhor uso e à alta disponibilidade das ferramentas da Microsoft que estão na base de sustentação de todas as políticas públicas aqui mencionadas.

15.4 Os Serviços de Suporte Unificado da Microsoft (Microsoft Unified Support Services) são a única alternativa de suporte técnico com nível adequado para as necessidades do Ministério da Justiça e Segurança Pública, porque são os únicos prestados pela própria fabricante das soluções, que detém delas a propriedade intelectual e os códigos fonte, além de ser a única a quem é facultado o acesso às camadas inferiores de infraestrutura de nuvem Azure.

15.5 O caráter altamente inovador das soluções tecnológicas que suportam os processos de negócio do Ministério da Justiça e Segurança Pública demanda serviços desta natureza, até mesmo como forma de propiciar o completo aproveitamento do investimento realizado em soluções Microsoft por meio dos Contratos 46/2021 e 20/2021. A importância dessas soluções para viabilizar as atividades institucionais foi completamente demonstrada durante o período da pandemia da Covid-19, pois foram ferramentas da Microsoft como o Teams, Office, Outlook, além da própria cloud Azure que permitiram a continuidade das atividades institucionais de forma remota.

15.6 Por fim, é importante salientar que alguns sistemas, devido ao seu porte, complexidade, relevância para a sociedade e importância estratégica para a instituição, como são o caso dos sistemas Córtex e CIN, demandam serviços de Suporte de Missão Crítica que deem garantias da sua alta disponibilidade e de continuidade da sua prestação, por meio da alocação de equipes da própria Microsoft com conhecimento profundo no próprio design e nas integrações que tais sistemas executam.

15.7 Por todos os fatores mencionados, entendemos estar plenamente justificada do ponto de vista técnico a necessidade de contratação dos serviços de Suporte Unificado da Microsoft nas modalidades e quantidades definidas no presente processo, considerando ser esta a única solução capaz de atender plenamente a necessidade do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

16. Justificativa econômica da escolha da solução

16.1. Os serviços do contrato de Suporte Unificado da Microsoft, como já detalhado, são únicos e específicos para a finalidade proposta de viabilizar a sustentação de aplicações dependentes de tecnologias da Microsoft providas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública. Portanto, não há a possibilidade de comparação sob a ótica econômica com outras soluções.

16.2. A impossibilidade de comparação econômica com outras soluções não impede que sejam trazidos argumentos sobre os resultados pretendidos com a contratação. O Ministério da Justiça e Segurança Pública visa com estes serviços melhorar e ampliar a sua capacidade de prestação de serviços à sociedade, para áreas tão diversas quanto a segurança pública e a defesa do consumidor, o que certamente traz impacto econômico indireto para todas as áreas atendidas. Por outro lado, é complexo avaliar em termos monetários o prejuízo provocado por interrupções em sistemas críticos como os sustentados pela DTIC/MJSP, e, mais do que isso, quantificar o que representa monetariamente a interrupção de um sistema como o CórTEX, cujas informações providas para os profissionais na linha de frente da segurança pública pode significar a diferença entre a vida e a morte de policiais e cidadãos.

16.3 Além disso, defendemos que os resultados econômicos trazidos para o MJSP pela contratação serão significativos, considerando que os serviços tem por objetivo maximizar o retorno do investimento feito em tecnologias da Microsoft por parte do MJSP, e ainda preservar a continuidade de negócios críticos para a instituição e a sociedade e que dependem de tais tecnologias.

16.4 Por todos esses fatores, entendemos que o nível de relevância para a sociedade dos serviços do Ministério da Justiça e Segurança Pública justifica o gasto adicional com os serviços de suporte técnico ora pretendidos. Consideramos ainda que tais gastos são compatíveis com o porte das operações de TIC atualmente executadas pela DTIC/MJSP, e que é possível demonstrar que, mesmo considerando a contratação deste e de outros serviços altamente especializados junto a empresas privadas, os custos operacionais da DTIC/MJSP são significativamente inferiores aos de outros entes da Administração Pública que realizam contratação de serviços quase que exclusivamente junto a empresas públicas prestadoras de serviços de TIC.

16.5 Por fim, considerando tratar-se de uma contratação direta, há a necessidade de estabelecer a compatibilidade dos valores propostos pela Contratada com os preços por ela praticados no mercado, demonstrando também a razoabilidade dos custos face aos resultados pretendidos. Esta análise será objeto de Nota Técnica específica para essa finalidade.

17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. A contratação irá aumentar a produtividade e otimizar a utilização de recursos relacionados com a utilização das ferramentas disponibilizadas pelos contratos em vigor no MJSP de serviços de computação em nuvem Azure e de subscrição de softwares da Microsoft.

17.2 A contratação irá viabilizar a alta disponibilidade de sistemas complexos que lidam com grande volume de informações, cujos negócios suportados são de enorme relevância para a sociedade.

17.3 A contratação irá evitar os prejuízos decorrentes da interrupção da prestação dos serviços críticos que são suportados pelas tecnologias da Microsoft.

17.4 A contratação permitirá a contínua evolução dos modelos de prestação de serviços da DTIC/MJSP por meio da adoção das melhores práticas e técnicas recomendadas pela própria Microsoft no uso das suas tecnologias.

18. Providências a serem Adotadas

18.1. Certificar que os serviços de suporte estão sendo prestados de acordo com a necessidade do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

18.2. Garantir o melhor aproveitamento dos recursos disponibilizados por meio dos serviços a serem contratados, como por exemplo a disponibilidade de engenheiros dedicados e a transferência de conhecimentos especializados da própria Microsoft para as equipes técnicas do CONTRATANTE.

18.3 Contar com um corpo técnico de servidores e colaboradores capazes de absorver os conhecimentos e boas práticas transmitidos pela Microsoft, e internalizá-los para garantir a excelência das operações de TIC do MJSP.

19. Declaração de Viabilidade

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

19.1. Justificativa da Viabilidade

O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) evidenciou que a contratação é viável do ponto de vista técnico, de negócio e economicamente vantajoso, levando em consideração o ganho no conhecimento das soluções Microsoft que serão traduzidos em economia de tempo, eficácia e eficiência no serviço oferecido pelo MJSP, desde que sejam adotadas as premissas e conclusões descritas neste estudo conforme preconizado na IN. 1, de 4 de abril de 2019.

20. Responsáveis

PORTARIA DE PESSOAL SAA/SE/MJSP Nº 9, DE 24 DE JANEIRO DE 2022 (17018982).

LEONARDO GARCIA GRECO

Integrante Requisitante

PORTARIA DE PESSOAL SAA/SE/MJSP Nº 9, DE 24 DE JANEIRO DE 2022 (17018982).

SERGIO PAULO FUTER

Integrante Técnico

PORTARIA DE PESSOAL SAA/SE/MJSP Nº 9, DE 24 DE JANEIRO DE 2022 (17018982).

VINICIUS AUGUSTO BITTENCOURT DALCÓL

Integrante Administrativo Substituto

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Carta ABES Unified.pdf (162.62 KB)

Anexo I - Carta ABES Unified.pdf

C E R T I D ã O Nº 220105/37.944 – página 1 de 3

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE

C E R T I F I C A

para os devidos fins e a quem possa interessar que, de acordo com registros, cadastros e documentos na entidade, a empresa **MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA.** inscrita no CNPJ sob o nº 60.316.817/0001-03, com sede à Av. Juscelino Kubitschek, 1909 – SP Corporate Towers – Torre Sul – 16 and - Brooklin - Fone (11) 5504-2155 - Fax (11) 5504-2227 CEP 04543-907 - São Paulo – SP, associada na ABES sob o nº 186/1, subsidiária brasileira da Microsoft Corporation, está quites com suas obrigações mensais e em pleno gozo de seus direitos associativos, sendo que,

somente a Microsoft Corporation ou suas afiliadas – no Brasil, Microsoft Informática Ltda.- podem diretamente executar os Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services) (Serviços de Suporte da Microsoft), incluindo todos os componentes descritos abaixo, com os seguintes recursos, funções e características técnicas:

Os Serviços de Suporte da Microsoft são compostos de uma solução de suporte abrangente que ajuda a reduzir custos, aumentar a produtividade e usar a tecnologia por todo o ciclo de vida de TI. Eles oferecem acesso direto, agilizado e exclusivo às equipes de desenvolvimento de produtos, desenvolvedores de software e código-fonte para produtos atuais e futuros da Microsoft, permitindo (a) uma visão especializada da arquitetura das soluções atuais que podem facilitar migrações tranquilas para produtos/versões existentes e futuros não lançados; (b) resolução rápida e abrangente de suporte ao produto, solução de problemas e situações do tipo hot-fix e (c) link para feedback de tecnologia imediato e focado entre nossos clientes e as equipes de desenvolvimento de produtos da Microsoft para ajudar a moldar a direção, recursos e funcionalidade de produtos futuros.

As equipes de desenvolvimento de produtos da Microsoft fornecem treinamento especializado para a equipe sobre como os clientes corporativos podem planejar, implantar, gerenciar e maximizar a produtividade dos produtos existentes e futuros da Microsoft.

Além disso, como parte da oferta exclusiva de Serviços de Suporte da Microsoft, os seguintes serviços estão disponíveis:

Os Serviços do **Pacote Básico** são uma combinação de serviços proativos, reativos e gerenciamento que prestam suporte a produtos da Microsoft e/ou Serviços Online Microsoft em uso em sua organização.

O **Suporte Reativo** ajuda a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e inclui serviços de resolução de problemas priorizados para fornecer uma resposta rápida para minimizar o tempo de inatividade. Como parte dos serviços de suporte reativo, a Microsoft oferece:

O **Suporte para Resolução de Problemas** fornece assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos da Microsoft, quando há uma expectativa razoável de que o problema seja causado por produtos da Microsoft. O Suporte para Resolução de Problemas e solicitações de suporte podem ser acionados por telefone ou eletronicamente por meio de um portal de suporte online.

continuação da certidão de nº 220105/37.944 – página 2 de 3

Suporte Consultivo: Suporte telefônico em questões de curto prazo (limitado a seis horas ou menos) e aconselhamento para Profissionais de TI. Os Serviços Consultivos podem incluir aconselhamento, orientação e transferência de conhecimento com o objetivo de ajudá-lo a implantar e implementar tecnologias da Microsoft de forma a evitar problemas comuns de suporte, podendo diminuir a probabilidade de interrupções do sistema. Os cenários de arquitetura, desenvolvimento de soluções e customização estão fora do escopo desses Serviços Consultivos.

Suporte Estendido a Hotfix: O Suporte Estendido a Hotfix permite que você solicite soluções de hotfix não relacionadas à segurança para software selecionado da Microsoft que tenha entrado na Fase de Suporte Estendido do Ciclo de Vida Fixo, conforme definido pela Política em <http://support.microsoft.com/lifecycle>.

As atividades de **Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)** ajudam a estabelecer e manter relacionamentos com sua equipe de gerenciamento e prestação de serviço, bem como a supervisionar o gerenciamento do escalonamento e gerenciar os elementos de sua oferta de suporte para atender aos seus requisitos empresariais. Essas ações são gerenciadas por um Gerente de Prestação de Serviços da Microsoft, coordenadas a partir de um conjunto de recursos ou fornecidas digitalmente por meio do acesso a um portal de serviços online.

Serviços proativos, que ajudam a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Como parte do suporte proativo, a Microsoft oferece serviços proativos individuais, disponíveis e categorizados como serviços de manutenção, otimização ou educação. Serviços proativos que não estejam incluídos nos serviços do Pacote Básico podem ser adquiridos.

Os **serviços de planejamento** fornecem avaliações e análises de sua infraestrutura, dados, aplicativos e ambiente de segurança atuais para ajudá-lo a planejar sua correção, atualização, migração, implantação ou implementação de solução com base nos resultados desejados.

Os **serviços de implementação** fornecem experiência técnica e de gerenciamento de projeto para ajudar a acelerar seu design, implantação, migração, atualização e implementação de soluções de tecnologia da Microsoft.

Os **serviços de manutenção** ajudam a evitar problemas em seu ambiente da Microsoft e geralmente são agendados antes da prestação do serviço para ajudar a garantir a disponibilidade de recursos.

Os **serviços de otimização** se concentram nas metas de utilização ideal do investimento em tecnologia do cliente. Esses serviços podem fornecer recomendações para administração remota de serviços em nuvem, otimizando a adoção dos recursos dos produtos da Microsoft pelos usuários finais e garantindo uma postura robusta de segurança e identidade.

Os **serviços de educação** fornecem treinamento especializado que ajuda a aprimorar as competências técnicas e operacionais de sua equipe de suporte por meio de instrução no local, online ou sob demanda. Eles incluem workshops especializados, que ajudam a prevenir problemas, aumentar a disponibilidade do sistema e auxiliar na criação de produtos e soluções baseados em tecnologias da Microsoft, além de treinamento especializado, que inclui como os clientes podem planejar, implantar, gerenciar e maximizar a produtividade de produtos existentes e futuros da Microsoft. Essas sessões estão disponíveis em suas instalações ou na Microsoft, podendo incluir apresentações de desenvolvimento técnico aprofundado com laboratórios práticos para facilitar a implementação de tecnologias da Microsoft.

continuação da certidão de nº 220105/37.944 – página 3 de 3

Soluções Aprimoradas, compostas de compromissos de suporte personalizados e centrados no relacionamento, projetados para resolver os desafios de TI mais complexos e garantir o tempo de atividade máximo. Além dos serviços prestados como parte do Pacote Básico ou como serviços adicionais, os seguintes serviços e soluções aprimorados opcionais podem ser adquiridos.

O **Suporte para Missão Crítica** fornece um nível mais alto de suporte a um conjunto definido de produtos da Microsoft e Serviços Online que fazem parte de sua solução de missão crítica.

A **Engenharia de Suporte Designada** oferece otimização proativa de uma carga de trabalho de tecnologia com escopo definido. As áreas de foco da Engenharia de Suporte Designada incluem a manutenção do conhecimento dos requisitos de negócios para otimizar o desempenho, recomendações de documentação e compartilhamento para o uso de produtos relacionados a serviços de suporte, fornecimento de recomendações para melhorar a consistência de suas implementações planejadas e atuais de tecnologias da Microsoft, aprimoramento das habilidades operacionais da equipe técnica e de TI, desenvolvimento e auxílio na implementação de estratégias para prevenir incidentes futuros e aumentar a disponibilidade do sistema de tecnologias da Microsoft cobertas, e ajuda na determinação da causa raiz de incidentes recorrentes e fornecimento de recomendações para evitar interrupções futuras em tecnologias da Microsoft designadas.

A **Resposta Rápida do Azure** fornece suporte reativo acelerado para seus serviços em nuvem, encaminhando incidentes de suporte para especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço em nuvem, conforme necessário.

O **Gerenciamento de Eventos do Azure** fornece suporte aprimorado antes, durante e depois de eventos críticos do cliente.

A **Engenharia Direta do Office 365** fornece suporte aprimorado para as cargas de trabalho principais de seu tenant ou tenants de produção do Microsoft Office 365, incluindo acesso priorizado à equipe de engenharia do Office 365.

O **Suporte ao Desenvolvedor** fornece suporte técnico com base na nuvem e no conhecimento do produto em todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores de Clientes que criam, implantam e oferecem suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft.

VALIDADE DESTA CERTIDÃO 180 (CENTO E OITENTA) DIAS

São Paulo, 05 de janeiro de 2022.

Assinado digitalmente por MANOEL
ANTONIO DOS SANTOS
Signatário - ABES Associação
Brasileira das Empresas de
Software
Data 06/01/2022 15:05:49 -03:00
CPF: 67716270800

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE
MANOEL ANTONIO DOS SANTOS-DIRETOR JURÍDICO

**Brasil digital,
menos desigual**

abesrelacionamento@abes.org.br | www.abes.org.br
Av. Ibirapuera - 2907 - 8º Andar - Cj 811 - Moema
São Paulo - SP - CEP: 04029 - 200
Telefone: + 55 11 2161 - 2833