

Estudo Técnico Preliminar 21/2022

1. Informações Básicas

Número do processo: 15414.618303/2022-11

2. Objetivo do Estudo Técnico Preliminar

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação. O ETP é elaborado em observação ao disposto no art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

3. Descrição da Solução de TIC

Contratação de prestação de serviços técnicos especializados para operação e sustentação de infraestrutura de TIC e atividades de atendimento e suporte técnico a usuários através da gestão da Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimento remoto e/ou presencial na sede no Rio de Janeiro e nas unidades regionais em São Paulo e Brasília, por um período de 36 meses.

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	CATSER	QUANTIDADE
1	1	Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	Mês	27014	36
	2	Serviços de Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de TIC.	Mês	26980	36

4. Descrição da necessidade

As necessidades do DEATI a serem atendidas por esta contratação estão relacionadas a duas dimensões do serviço prestado pelo Departamento, são elas:

- Atividades de atendimento e suporte técnico a usuários de TIC; e
- Operação e sustentação de infraestrutura de TIC.

O serviço de suporte ao usuário é atualmente prestado por empresa contratada na forma do contrato nº 07/2018, cuja vigência não prorrogável tem término previsto para maio de 2023. A contratação, instruída nos autos do processo 15414.608644/2017-11, fora motivada à época pela escassez de recursos humanos na área de suporte ao usuário, agravada pela então iminente aposentadoria de servidores dedicados ao serviço. Quanto a esse aspecto, a realidade do setor seguiu inalterada até a presente data. Recursos continuam insuficientes na unidade e já há condições de nova aposentadoria, aumentando o risco de redução de força de trabalho.

Recursos na unidade de Infraestrutura de TIC

Descrição	Quantidade
Coordenadores	2
Servidores de Carreira	4*
Movimentados em exercício na Susep	2

Total	8
--------------	----------

*uma aposentadoria em condições de ser solicitada.

Atualmente, existe dependência de recursos do contrato de *service desk* para a realização do serviço de suporte ao usuário. O cenário de ausência de serviço contratado representa a inviabilização de atendimento aos usuários da Susep. Dessa forma, a Administração deverá instruir nova licitação para provimento desses recursos ao serviço de suporte ao usuário, em tempo hábil para a devida transferência de conhecimento à empresa sucessora.

Em adição ao modelo do contrato atual, que prevê recursos apenas na sede da Susep, a nova contratação deverá prover recursos presenciais nas unidades de São Paulo (ERSSP) e Brasília (ERSDF). O acréscimo se dará em virtude das frequentes reuniões da alta direção nessas localidades, sendo necessário o apoio presencial nessas ocasiões.

Com relação à sustentação de ambientes de TIC, esta contratação deverá buscar o suprimento de carências das seguintes áreas do setor de infraestrutura de TIC:

- Suporte operacional em redes, operações e infraestrutura;
- Segurança da informação;
- DevSecOps;
- Administração de Bancos de Dados;
- Administração de plataforma de análise de dados; e
- Gestão dos serviços de TIC

Os serviços de TIC são outra área de preocupação dos gestores do DETIC. Anualmente, são realizados cerca de 12.000 acionamentos por serviços de TIC. O atendimento a essas demandas mobilizam recursos humanos e materiais, impactando de forma significativa a capacidade de a área de TIC implementar os projetos propostos. Dessa forma, os serviços devem ser conduzidos observando-se as melhores práticas do setor (ITIL), visando a otimização do uso de recursos, a antecipação a situações de incidentes e a melhoria contínua do serviço. Para tanto, a força de trabalho da área de infraestrutura de TIC deve ser auxiliada por especialistas em tais serviços, tanto para executá-los, quanto para gerenciá-los.

Organizações com grande dependência de recursos de TIC devem identificar e tratar riscos relacionados a segurança cibernética. Em virtude da rápida evolução das tecnologias e ameaças envolvendo esse tema, conjugada com a carência de especialistas na área nos quadros da Susep, faz-se necessária a contratação apoio nessa área, para diagnóstico, planejamento e implementação de medidas que venham a robustecer a segurança do ambiente de TIC da Susep.

Outro segmento com necessidade de melhoria é o que trata do relacionamento entre as áreas de desenvolvimento de software e infraestrutura de TIC. A introdução de metodologias ágeis no processo de desenvolvimento de software foi um avanço já conquistado pela Susep. Contudo, para maior extração de valor pelo negócio da Susep é necessária a implementação de boas práticas de automação para alocação e liberação de recursos e para *deploy* de novas versões em ambientes de produção, ensejando a contratação de especialistas em DevSecOps.

As aplicações da Susep fazem uso intenso de bancos de dados. Os recursos do DETIC especializados nos temas de Sistemas Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) e dos dados das aplicações são em número restrito, sendo necessário o aumento na disponibilidade desses especialistas para garantir a organização dos ativos relacionados a esta área da TIC diante do crescente número de projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas que envolvem os bancos de dados da Susep. A situação evidencia a necessidade de ampliação do número de recursos dedicados a atividades de administração de bancos de dados.

A Susep vem se transformando numa organização orientada a dados. A assertiva é confirmada pela adoção, nos últimos anos, de ferramentas para análise de dados e tomada de decisão. Atualmente, tanto a sociedade quanto os servidores da Susep dependem de instrumentos de *business intelligence* para realizarem análises de dados específicos do mercado e da operação da Susep. Em função da grande dependência das plataformas de BI e necessidade otimização dos aplicativos desenvolvidos, é preciso haver um time especialista para administrar e sustentar as ferramentas de análise de dados utilizadas.

Por fim, muitos serviços de TIC são críticos ao funcionamento e à imagem da Susep. Aplicações como o SEI e o Sistema de Corretores devem estar operantes sem interrupção. A sustentação de tais serviços bem como dos ativos sobre os quais funcionam é tarefa que requer a dedicação de recursos humanos especialistas, atualmente em quantidade insuficiente nos quadros do DETIC, razão pela qual devem ser incorporados à força de trabalho do Departamento.

Todas essas necessidades vêm sendo administradas pelo DETIC nos últimos anos, apesar da significativa vacância no Departamento. Contudo, o número crescente de projetos estratégicos da Susep envolvendo o DETIC torna evidente a necessidade de se recorrer ao mercado para preenchimento das lacunas expostas acima.

No que tange ao modelo de contratação, as dificuldades de fiscalização de contratos por postos trabalho foram superadas com o advento da recente Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. O normativo disciplina a contratação de serviços de suporte ao usuário e sustentação de ambientes de TIC fora do paradigma de contratação de mão de obra exclusiva. Simplificando a contratação, a Contratada é remunerada por meio de prestação de serviços previstos em catálogos de serviços e atingimento de níveis mínimos de serviço pactuados, o que encoraja este Departamento a atender as necessidades acima na forma prevista na referida Portaria.

4.1. Modelo de Solução

Para a execução do contrato, será implantado um método de trabalho baseado no conceito de **delegação de responsabilidade**.

Esse conceito define a Susep como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade previstos para os serviços prestados, e a prestadora do serviço como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

Os serviços, objeto desta contratação, serão fiscalizados por servidores dos quadros da Susep. A contratada obriga-se a prestar todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados para a devida validação de serviços executados, dentro do horário de expediente e através de seu preposto.

O Gestor do contrato, por ocasião do acompanhamento da execução contratual e com apoio da Equipe de Gestão e Fiscalização dos serviços prestados, poderá sustar, recusar, mandar refazer ou fazer quaisquer serviços em desacordo com os padrões de qualidade e com o estabelecido no contrato e seus anexos.

4.2. Necessidades de Negócio

1. Atender a necessidade estratégica prevista no PDTIC SUSEP 2022-2024 – N15: Aumentar a eficiência operacional da sustentação da infraestrutura (Anexo I).
2. Suprir os quadros do DETIC com recursos especialistas nas áreas de suporte ao usuário, suporte operacional de TIC, DevSecOps, Administração de Bancos de Dados e Segurança da Informação.
3. Implementar a Central de Serviços de TIC atendendo aos acordos de nível de serviço, em continuidade e aperfeiçoamento aos serviços atualmente prestados por meio do contrato nº 07/2018 (processo 15414.608644/2017-11).
4. Aumentar o nível de maturidade da Susep no aspecto de Segurança da Informação.
5. Possuir em seus quadros recursos com capacitação necessária às atividades de atendimento às recomendações da Auditoria , especialmente aquelas relacionadas à segurança da informação (processos 15414.632687/2019-71, 15414.636876/2018-31, 15414.636876/2018-31, 15414.611977/2018-08).
6. Efetuar o pagamento mensal dos serviços (valor fixo), condicionado ao atendimento dos níveis de serviço previstos em contrato.

4.3. Necessidades Tecnológicas

1. Registrar todas as ocorrências relacionadas aos serviços do contrato no sistema ITSM utilizado pela Susep: SysAid.
2. A necessidade de suporte especializado em TIC da Susep poderá ser atendida pelos seguintes núcleos técnicos:
 - 2.1. **Grupo de Atendimento a Usuários.** Este grupo implementará a Central de Serviços de TIC e o suporte ao usuário de TIC da Susep. São previstos recursos de níveis 1 e 2 de atendimento. O atendimento será realizado de forma presencial e remota em todas as unidades da Susep. O grupo também atenderá ao próprio departamento de TIC, na execução de projetos de sustentação, gerenciamento, melhoria ou incremento do ambiente de TIC.
 - 2.2. **Grupo de Segurança da Informação:** Este grupo atuará na área do DETIC especializada no tema de Segurança de TIC. Deverá manter-se atualizado quanto às tecnologias utilizadas na Susep, fará o tratamento de incidentes, a realização de testes de segurança, identificará vulnerabilidades do ambiente e dos processos, atuará na mitigação dos riscos, apoiará a tomada de decisão para a adoção de ferramentas, tecnologias, boas práticas e processos visando ao fortalecimento da segurança de TIC da Susep, atuará na adoção de práticas, tecnologias e processos necessários à implementação da Política de Segurança da Informação da Susep e prestará informações operacionais e estratégicas relacionadas ao tema de Segurança de TIC.

- 2.3. **Grupo Administração de Bancos de Dados:** Este grupo atuará nas atividades de administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados da Susep, observando as tecnologias de SGBD correntes de Autarquia. Atuará no gerenciamento dos esquemas de banco de dados, na alocação e administração de recursos físicos e lógicos, no dimensionamentos e prospecções de uso, no monitoramento e tratamento de incidentes relacionados a bancos de dados, na proposição de adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Também poderá atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento de dados e otimização de desempenho.
- 2.4. **Grupo DevSecOps:** Este grupo atuará na proposição, adoção e implementação de soluções de integração (CI) ou entrega contínua (CD), na proposição, projeto e execução de arquitetura de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC.
- 2.5. **Grupo Redes e Comunicação:** Este grupo atuará na intercomunicação de LAN's e WAN's, com ou sem fio, assegurando a sua utilização pela Susep segundo os níveis de desempenho e qualidade previstos. Monitorará o funcionamento adequado dos ativos de redes da Susep, propondo configurações e soluções para a otimização dos recursos de estrutura da rede. Prestará serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos relacionados à interconexão de dados.
- 2.6. **Grupo de Suporte Computacional:** Este grupo comporá o nível 3 de atendimento da Central de Serviços de TIC. Também realizará o gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros ativos físicos ou virtualizados. Fará o gerenciamento de backups, configuração e exercício de procedimentos de recuperação de desastres computacionais. Realizará a alocação, configuração ou liberação de recursos de nuvem, a instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos. Apoiará a proposição de práticas, ferramentas e processos para gerenciamento do parque de desktops, notebooks e outros equipamentos do parque de TIC da Susep.
3. Os serviços deverão ser prestados em alinhamento com as arquiteturas tecnológicas da Susep, com os sistemas já implantados no ambiente da Susep, de acordo com o Ambiente de TIC da autarquia.

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CGITI - Coordenação-Geral de Infraestrutura de TIC	Bruno Cesar Cardoso Maria

6. Descrição dos Requisitos da Contratação

6.1. Requisitos Legais:

A contratação estará de acordo com os seguintes normativos:

- Lei nº 8.666/1993 - Lei Geral de Licitações;
- Decreto nº 10.024/2019 - Regulamenta a licitação por meio do pregão eletrônico;
- Lei nº 10.520/2002 - Institui o pregão como modalidade de licitação para obtenção de bens e serviços comuns;
- Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 - disciplina a contratação de serviços de suporte a usuário de TIC e sustentação de infraestrutura de TIC;
- Instrução Normativa nº 01 SGD/ME de 04/04/2019 e suas alterações - disciplina as contratações de TIC do governo federal;
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;
- Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, da, então, Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão/MPDG - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta.
- regulamentações e demais diplomas regentes das contratações públicas.

O objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019.

6.2. Requisitos Temporais:

O contrato terá vigência inicial de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado na forma da lei até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, inciso II, da Lei 8.666, de 1993.

Embora se considere praxe o prazo inicial de 12 (doze) meses, a Equipe de Planejamento sugere um prazo inicial de 36 meses pelas seguintes razões:

- É consensual o alto custo de inserção da futura contratada na Susep;
- Uma expectativa de não prorrogação poderá levar as licitantes a aumentar o valor dos lances, para fazer face aos custos de desmobilização contratual;
- Em virtude da complexidade do objeto e da variedade de itens existentes no ambiente de TIC da Susep, o esforço de absorção das práticas e processos da rotina do serviço pode se ver perdido sem a produção do esperado valor em caso de breve transição contratual.
- O tempo necessário para comissionamento e eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e para transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da Contratante, compreendem um esforço considerável que pode ser perdido em caso de transição contratual.
- Atendimento a recomendação constante no item 11.4.5. da Portaria nº 6.432/2021 em que, diante de objeto que apresente complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
- Necessidade de adequação dos recursos humanos e tecnológicos e dos procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que a Contratada execute adequadamente os serviços esperados.

O contrato poderá ser prorrogado com base no artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993, até o limite de 60 (sessenta) meses,

6.3. Requisitos de Pagamento:

- O contrato terá ciclos mensais de pagamento.
- Os serviços, segundo os "núcleos técnicos", serão solicitados mediante Ordem de Serviço específica apresentada pela Susep.
- A Contratada deverá observar os níveis mínimos de serviços fixados em contrato.
- A violação dos níveis de serviços disparará um sistema progressivo de glosas (ajustes) a subtraírem o valor previsto do faturamento.
- O faturamento será segundo os valores mensais das Ordens de Serviço, conforme previstos em contrato, aplicando-se a subtração da glosa, quando aplicável.
- A Susep emitirá mensalmente Autorização de Faturamento em que se evidencia o valor da Nota Fiscal/Fatura, já considerados os devidos ajustes.
- No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, o Fiscal Técnico deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao Gestor do Contrato.
- O pagamento será efetuado pela Contratante mensalmente durante a vigência do contrato, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura juntamente com a medição.
- O pagamento deverá ocorrer respeitando os critérios a seguir.

6.3.1. Modelo de Negócio:

O modelo de contratação será especificamente aquele previsto na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, publicada para disciplinar, no âmbito do Governo Federal, as contratações de serviços de suporte ao usuário de TIC e os serviços de sustentação de infraestrutura de TIC.

6.4. Requisitos de Capacitação

- A Contratada deverá disponibilizar profissionais treinados e capacitados na ferramenta ITSM da Susep: SysAid.
- A Contratada deverá garantir que os profissionais alocados no serviço tenham capacitação/experiência nas tecnologias, ferramentas, softwares e equipamentos em utilização no ambiente de TIC da Susep, conforme Anexo 01 e de acordo com sua área de atuação.

- A Contratada deverá prover treinamentos oficiais das tecnologias indicadas pela Susep em seu ambiente de TIC aos seus funcionários, para que as condições exigidas na contratação, de qualificação profissional, sejam mantidas durante todo o período de vigência contratual, afim de que seus funcionários se mantenham atualizados nas tecnologias correntes.

6.5. Requisitos de Localização

- Os serviços presenciais deverão ser prestados em todas as unidades da Susep.
- As unidades da Susep possuem os seguintes endereços:
 - “Sede” Rio de Janeiro/RJ: Av Presidente Vargas, 730, centro - CEP 20.071-900.
 - Unidade São Paulo/SP: Av Paulista, 1804 - 10º andar - CEP 01.310-922
 - Unidade Brasília/DF: Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 1, Bloco K - Edifício Seguradoras, 13º andar, SHCS, DF, CEP 70.093-900.
 - Unidade “Arquivo-Geral”, Rio de Janeiro/RJ: Av Franklin Roosevelt, nº 39 2º andar, Centro, CEP 20.021-120.
- Ao longo da vigência do contrato, a Susep poderá alterar seus endereços dentro dos municípios inicialmente informados.

6.6. Requisitos de Segurança:

- A Contratada e seus profissionais se comprometerão, através de assinatura de Termo de Confidencialidade e Termo de Ciência, a manter o sigilo das informações acessadas e obtidas durante e após a vigência contratual.
- A Contratada e seus profissionais deverão atuar em conformidade com as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

6.7 Requisitos Sociais e Culturais

- Uma vez que o objeto da pretensa contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TI da SUSEP, naquilo que couber, os serviços, resultados, relatórios, catálogos, gráficos, prospectos, demonstrativos, entre outros inerentes a serem fornecidos deverão ter documentação (catálogos, manuais, informativos e afins) entregue, preferencialmente, em Língua Portuguesa (Brasil) ou, caso não haja, em Língua Inglesa, e na forma de links de acesso ao sítio de documentação da própria CONTRATANTE, base de conhecimento, sistema de Wiki, outro que venha a ser definido pela CONTRATANTE.

7. Levantamento de Mercado

7.1. Pesquisa junto a outros órgãos de governo

Foi realizada pesquisa entre outros entes públicos que realizaram contratação de objeto símile ao desta instrução em observação ao disposto na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

Não foram analisados outros modelos e tal restrição se deve à limitação imposta aos órgãos do SISP observada no art. 3º do referido normativo:

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

(grifo da citação foi acrescentado)

Portanto, a citada pesquisa foi realizada perante a Administração Pública na busca de contratações que envolvessem a prestação de serviço técnico especializado para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico presencial e remoto a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários e tratamento de incidentes.

O modelo do serviço é baseado inicialmente em pagamentos mensais fixos. O escopo do serviço é dividido em grupos técnicos especializados, cada um dos quais é apresentado com os respectivos ambiente de TIC, histórico de serviço e catálogo de serviço,

permitindo às licitantes interessadas um entendimento do volume e complexidade do trabalho a ser realizado, do perfil dos profissionais necessários e a quantidade. Assim, é possível, com segurança o cálculo de preços para a prestação do serviço. O catálogo de serviço é caracterizado por diversos atributos, dentre os quais, os níveis mínimos de serviço. Os níveis de serviço alcançados pela contratada serão apurados mensalmente. Se alcançados os níveis mínimos previstos nos catálogos, a contratada seguirá recebendo o valor do serviço ofertado em sua proposta. Se violados, será aplicada uma escala progressiva de ajustes (glosas) com o objetivo de induzir a contratada a restaurar a qualidade dos serviços a níveis superiores aos mínimos.

Com esse modelo, estima-se obter a prestação de serviços com níveis de qualidade e desempenho dentro no patamar previsto pela área requisitante. A contratada é estimulada a manter a disponibilidade ininterrupta dos serviços aos seus cuidados, a aplicar tecnologias, processos e ferramentas inovadoras para a melhoria contínua dos serviços e a utilizar pessoal qualificado para a prestação.

O foco da gestão do contrato passa a ser a qualidade alcançada do serviço, pois tanto a Susep quanto a contratada têm interesse no alcance de níveis excelentes. O modelo também afasta o conflito de interesse existente nos modelos de contratação por base em quantidade de chamados atendidos ou quantidade de UST, nos quais a contratada é favorecida com a instabilidade no ambiente de TIC da contratante. Neste modelo de pagamentos fixos, contratante e contratada têm interesse na estabilidade, melhoria contínua e otimização do ambiente de TIC.

Importante ressaltar que o modelo não prevê a vinculação de mão-de-obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho.

As contratações a seguir observaram o modelo da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021:

- IBGE - Pregão Eletrônico nº 19/2021.
 - Objeto: contratação de serviços técnicos especializados no atendimento aos usuários e de operação de infraestrutura de TIC do IBGE no Rio de Janeiro e em São Paulo, para atendimento de 1º e de 2º níveis, com pagamentos fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, por 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.
 - Métrica Empregada: Preço Fixo Mensal
 - Empresa contratada: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA
 - Valor do contrato: R\$ 6.968.478,00
- ANAC - Pregão Eletrônico nº 15/2021
 - Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos no TR.
 - Métrica Empregada: Preço Fixo Mensal
 - Empresa contratada: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
 - Valor do contrato: R\$ 9.599.999,92
- ANTT - Pregão Eletrônico nº 04/2022
 - Objeto: Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT.
 - Métrica empregada: Pagamento fixo mensal
 - Empresa contratada: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.
 - Valor do contrato: R\$ 14.642.399,01
- Departamento de Polícia Federal - AP - Pregão Eletrônico nº 01/2022
 - Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação de mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC pelo período de 12 (doze) meses
 - Métrica Empregada: Pagamento Fixo Mensal
 - Empresa contratada: LANLINK SERVICOS DE INFORMATICA S.A.
 - Valor do contrato: R\$ 507.105,20 (12 meses)

7.2. Comparação de preços entre as contratações analisadas

Vale notar que a estimativa de preços baseada na comparação com contratações similares é uma abordagem torna-se bastante imprecisa e relativamente imprópria, em razão da diversidade e peculiaridades próprias de cada ambiente de TIC, como, por exemplo, tecnologias implementadas, quantidades de equipamentos instalados e em uso, quantitativo de usuários, distribuição geográfica do atendimento a usuários, entre outros fatores.

7.3. Outros modelos de contratação

Também existem modelos de contratação baseados em UST e em alocação de postos de trabalho.

O modelo baseado por UST - unidade de mensuração de esforço para a execução de serviços que envolvam prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão, ou de difícil mensuração por outras técnicas - foi a mais utilizada em contratos de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade, podendo assumir outros acrônimos, tais como UTA (Unidade Técnica de Atendimento), UAT (Unidade de Atendimento Técnico) ou UMS (Unidade de Medida de Serviço).

Entretanto, após decisão dos Ministros do Tribunal de Contas da União - TCU, consolidada no Acórdão 2037/2019 - Plenário, houve a recomendação de que a métrica UST deveria ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, com proposição à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, órgão central do SISP, avaliar a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos sob sua supervisão sobre a utilização de métricas como UST ou similares. A resultante Portaria 6.432/2021 afastou a possibilidade de ordinariamente metrificar os contratos com base em UST.

Já o modelo de contratação por postos de trabalho fundamenta-se no preenchimento de posições técnicas em número definido pela contratante por profissionais conforme o perfil exigido. Essa modalidade também foi afastada pela Portaria nº 6.432/2021 uma vez que o pagamento mensal é fixo e não está diretamente relacionado à produção de resultados e ao alcance de níveis de serviço pré-estabelecidos.

Portanto, nenhum dos citados modelos será considerado no prosseguimento destes estudos preliminares.

7.4. Análise das Alternativas

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Contratação de prestação de serviços técnicos especializados de TIC para sustentação de infraestrutura de TIC e atividades de atendimento e suporte técnico a usuários através da gestão da Central de Serviços (Service Desk).
2	Renovação do atual contrato de Service Desk.
3	Não realizar a contratação dos serviços.

7.1.1. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3			X
	Solução 1			X
	Solução 2			X

A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

7.5. Registro de Soluções Consideradas Inviáveis

7.5.1. Solução 2 - Renovação do atual contrato de *Service Desk*.

No processo SEI nº 15414.608644/2017-11 foi celebrado o Termo de Contrato de Prestação de Serviços nº 07/2018, decorrente do Pregão Eletrônico nº 07/2018 (SEI nº 0305212), com início na data de 01/06/2018 e encerramento em 31/05/2021.

Contudo, no Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços nº 07/2018 (SEI nº 1019864), que teve início na data de 01/06/2021, houve a prorrogação do contrato pelo prazo máximo permitido pelo artigo 57, inciso II, da Lei 8.666, de 1993.

Sendo assim, essa alternativa não pode ser aplicada e por essa razão, a solução 2 - "Renovação do atual contrato de *Service Desk*" não pode ser escolhida e é considerada **inviável**.

Existe, contudo, a possibilidade de prorrogação excepcional deste contrato na hipótese de se concretizar o risco de a instrução e trâmite desta nova contratação se estender até o fim da vigência do citado contrato.

7.5.2. Solução 3 - Não realizar a contratação dos serviços.

Os seguintes fatores inviabilizam a adoção desta alternativa:

- Comprometimento do cumprimento do PDTIC e do Eixo 4 da Transformação Digital.
- A necessidade de manter o atendimento aos usuários da Susep.
- A necessidade de obter recursos humanos com as habilidades necessárias para o desenvolvimento das atividades da área de infraestrutura da Tecnologia da Informação da Susep.

Todas essas observações sustentam a decisão de não ser possível a exposição a riscos ou não cumprimento de legislação, sendo assim a Solução 3 - "**Não realizar a contratação dos serviços**" é considerada **inviável**.

8. Descrição da solução como um todo

A descrição da solução como um todo abrange a prestação do serviço de *Service Desk* e de sustentação de infraestrutura de TIC, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC da SUSEP para seus usuários internos (servidores e colaboradores) e para os usuários externos (supervisionados e cidadãos).

Os serviços previstos da presente contratação têm como objetivo manter o ambiente de TIC deste órgão em contínuo funcionamento, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos no contrato.

8.1. Objeto da solução

A solução a ser adotada é a "Solução 1 - Contratação de prestação de serviços técnicos especializados de TIC para sustentação de infraestrutura de TIC e atividades de atendimento e suporte técnico a usuários através da Central de Serviços (Service Desk)".

Será realizado Pregão Eletrônico, e serão contratados, em lote único, os seguintes itens:

- Item 1: Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC.
- Item 2: Implementação de Central de Serviços de TIC com prestação de Serviços de Suporte ao usuário de TIC.

8.2. Prazo da contratação

Os serviços serão prestados por 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogados na forma da lei até 60 (sessenta) meses.

8.3. Localidades atendidas

- Os serviços presenciais deverão ser prestados em todas as unidades da Susep, conforme endereços abaixo.
 - **"Sede" Rio de Janeiro/RJ:** Av. Presidente Vargas, 730, Centro - CEP 20071-900.
 - **Unidade São Paulo/SP:** Av. Paulista, 1804 - 10º andar, Bela Vista - CEP 01310-922
 - **Unidade Brasília/DF:** Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 1, Bloco K - Edifício Seguradoras, 13º andar, SHCS - CEP 70093-900.
 - **Unidade "Arquivo-Geral", Rio de Janeiro/RJ:** Av Franklin Roosevelt, 39 2º andar, Centro, CEP 20021-120.
- Ao longo da vigência do contrato, a Susep poderá alterar seus endereços dentro dos municípios inicialmente informados.

8.4. Detalhamento do serviço

Os serviços serão prestados remota e/ou presencialmente, na forma detalhada neste instrumento.

Conforme a natureza geral das atividades, os profissionais da contratada deverão:

- Implementar a Central de Serviços de TIC, sendo o canal único de contato com o usuário na abertura de chamados;
- Realizar a correta categorização dos chamados de acordo com o catálogo de serviço da contratação;
- Encaminhar os chamados para a área técnica apropriada para seu atendimento, quando for o caso;
- Realizar atendimentos de usuário de TIC de níveis 1 e 2;
- Realizar atendimento remoto e presencial dos chamados recebidos pela Central de Serviços de TIC;
- Desenvolver atividades proativas para manutenção, evolução e melhoria da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRANTE sob sua responsabilidade;
- Atuar no planejamento e execução de projetos de melhoria e expansão do ambiente de TIC da Susep;
- Atuar de maneira proativa e preventiva, visando à manutenção, a continuidade, a disponibilidade e a melhoria da infraestrutura e serviços de TIC da SUSEP sob sua responsabilidade;

- Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRANTE, bem como propor e implantar novos serviços;
- Observar as boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ITIL), de gerenciamento de projetos (PMBok) e segurança da informação (ISO IEC 27001 27002) durante a execução dos serviços;
- Proteger o ambiente de TIC da Susep contra ameaças cibernéticas, em melhoria às proteções já estabelecidas;
- Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da contratada sob sua responsabilidade;
- Exercitar os mecanismos de segurança de TIC existentes na Susep buscando a identificação de vulnerabilidades;
- Apoiar na tomada de decisão, na proposição de projetos, práticas e processos, bem como sua execução, visando à mitigação de riscos de segurança da informação e o robustecimento das proteções cibernéticas adotadas pela Susep;
- Prestar informações relacionadas à área de segurança da informação no ambiente de TIC da Susep que reflitam o grau de exposição e que permitam a tomada de decisão estratégica;
- Administrar, operar, gerenciar, otimizar e monitorar os recursos de banco de dados da Susep;
- Gerenciar esquemas de bancos de dados;
- Dimensionar, alocar e desalocar recursos físicos e lógicos relacionados a bancos de dados;
- Tratar incidentes ligados aos bancos de dados da Susep;
- Propor e implementar otimizações, melhorias e ajustes visando à estabilidade e melhoria de desempenho dos sistemas de bancos de dados da Susep;
- Analisar modelos de dados, propor padrões, zelar pela normalização dos dados armazenados na Susep;
- Operar, administrar e aperfeiçoar a plataforma e os aplicativos de análise de dados da Susep;
- Propor, implementar e adotar soluções de integração e entrega contínua;
- Propor, projetar e executar arquitetura de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC;
- Atuar no tratamento de incidentes e execução de projetos de comunicação de dados da Susep;
- Monitorar as redes LAN e WAN da Susep, atuando pela manutenção de sua disponibilidade aos usuários da Susep;
- Configurar os ativos de rede da Susep visando a otimização do seu desempenho;
- Realizar o atendimento Nível 3 da Central de Serviços de TIC;
- Realizar o gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, *storages*, entre outros ativos físicos ou virtualizados;
- Gerenciar a rotina de *backups* e testes de *restore*;
- Configurar e exercitar procedimentos de recuperação de desastres computacionais;
- Interagir com o centro de dados contratado na alocação, gestão e liberação de recursos de nuvem;
- Gerenciar usuários de TIC;
- Gerenciar serviços e servidores de rede;
- Instalar, configurar e desativar serviços de rede;
- Elaborar scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento de recursos de rede;
- Gerenciar o parque de desktops, notebooks e servidores físicos e virtuais da Susep.
- Monitorar os níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação.
- Acompanhar o nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

8.5. Natureza do trabalho

O modelo da contratação compreende serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços e catálogo de serviço previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho ou UST.

8.6. Perfis dos Profissionais Aplicados no Serviço

As necessidades de serviço da Susep deverão ser atendidas por perfis profissionais dentre aqueles enumerados na Portaria SGD /ME nº 6.432/2021, Anexo C, item 19.3.

Perfil	Cod. CBO de Referência	Perfil Profissional de Referência	Descrição da Atuação
TECSUP	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
GERSUP	31425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
ASUPCOMP	42124-20	Analista de suporte computacional (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
GERINF	51425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
ADB	62123-5	Administrador de banco de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação, administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos, prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
ASO	72123-15	Administrador de sistemas operacionais (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração dos sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional dos recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
ARED	82124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
ASO	102124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação (Júnior, Pleno e Sênior)	Profissional responsável por assegurar utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
			Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de

ASEG	122123-20	Administrador em segurança da informação (Júnior, Pleno e Sênior)	incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controle de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança; presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoiar na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
GERSEG	131425-25	Gerente de segurança da informação	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de segurança da informação, fornecimento de informações táticas e operacionais, proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.

8.7. Formação, Capacitação e Experiência dos profissionais aplicados ao contrato

8.7.1 O Anexo 1 detalha os critérios de formação, capacitação e experiência dos profissionais a serem alocados no serviço.

8.7.2. Será de responsabilidade da contratada as despesas decorrentes de capacitação e atualização dos profissionais disponibilizados para manutenção do bom desempenho quanto ao ambiente de TIC da Susep.

8.8 Núcleos técnicos de especialização

Para os **Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC**, o serviço será dividido em núcleos técnicos que devem ter as seguintes características:

8.8.1. **Grupo de Atendimento a Usuários:** Este grupo implementará a Central de Serviços de TIC e o suporte ao usuário de TIC da Susep. São previstos recursos de níveis 1 e 2 de atendimento. O atendimento será realizado de forma presencial e remota em todas as unidades da Susep. O grupo também atenderá ao próprio Departamento de TIC, na execução de projetos de sustentação, melhoria ou incremento do ambiente de TIC.

8.8.2. **Grupo de Segurança da Informação:** Este grupo atuará na área do DETIC especializada no tema de Segurança de TIC. Deverá manter-se atualizado quanto às tecnologias utilizadas na Susep, fará o tratamento de incidentes, a realização de testes de segurança, identificará vulnerabilidades do ambiente e dos processos, atuará na mitigação dos riscos, apoiará a tomada de decisão para a adoção de ferramentas, tecnologias, boas práticas e processos visando ao fortalecimento da segurança de TIC da Susep, atuará na adoção de práticas, tecnologias e processos necessários à implementação da Política de Segurança da Informação da Susep e prestará informações operacionais e estratégicas relacionadas ao tema de Segurança.

8.8.3. **Grupo Administração de Bancos de Dados:** Este grupo atuará nas atividades de administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados da Susep, observando as tecnologias de SGBD constantes no Anexo 03. Atuará no gerenciamento dos esquemas de banco de dados, na alocação e administração de recursos físicos e lógicos, no dimensionamento e prospecções de uso, no monitoramento e tratamento de incidentes relacionados a bancos de dados, na proposição de adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Também poderá atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento de dados e otimização de desempenho.

8.8.4. **Grupo Administração de plataforma de análise de dados:** Este grupo atuará nas atividades de administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos da plataforma de análise de dados utilizada na Susep (Microsoft Power BI). Deverá atuar no desenvolvimento, manutenção e otimização de relatórios e dashboards, dominando as tecnologias subjacentes. Deverá operar e gerenciar o ambiente de PowerBI em nuvem, zelando por sua estabilidade, segurança e desempenho. Eventualmente, ministrará treinamentos de ferramentas de análise de dados para os servidores da Susep.

8.8.5. **Grupo DevSecOps:** Este grupo atuará na proposição, adoção e implementação de soluções de integração (CI) ou entrega contínua (CD), e também na proposição, projeto e execução de arquitetura de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC.

8.8.6. **Grupo Redes e Comunicação:** Este grupo atuará na intercomunicação de LAN's e WAN's, com ou sem fio, assegurando a sua utilização pela Susep segundo os níveis de desempenho e qualidade previstos. Monitorará o funcionamento

adequado dos ativos de redes da Susep, propondo configurações e soluções para a otimização dos recursos aplicados na rede. Prestará serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos relacionados à interconexão de dados.

8.8.7. Grupo de Suporte Computacional: Este grupo comporá o nível 3 de atendimento da Central de Serviços de TIC. Também realizará o gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros ativos físicos ou virtualizados. Fará o gerenciamento de backups, configuração e exercício de procedimentos de recuperação de desastres computacionais. Realizará a alocação, configuração ou liberação de recursos de nuvem, a instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.

8.9. Registro das atividades do contrato

A Susep utiliza como plataforma ITSM a solução SysAid. Trata-se de ferramenta apta para implementar as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TIC previstas no framework ITIL.

Todos os acionamentos à contratada serão formalizados por meio de registros de serviço do SysAid, abrangendo:

- Requisições de serviço;
- Registro de incidentes;
- Tratamento de Problemas;
- Gestão de mudanças;
- Projetos e tarefas.

Todas as atividades de atendimento aos registros de serviço realizadas pela contratada deverão ser registradas no Sysaid no momento de sua execução.

Os tempos de execução das atividades, para fins contratuais, serão aqueles correspondentes *timestamps* da gravação das atividades no Sysaid.

Nos assentamentos dos registros de serviço, deverão ser anexadas evidências da realização das atividades.

Serão considerados fraude à execução do contrato:

- o registro de execução de atividades não realizadas;
- a anexação de evidência de realização desvinculada da atividade; e
- a alteração, pela contratada, ou a tentativa de alterar os dados de execução das atividades após registradas no Sysaid.

8.10. Gestão do Conhecimento

O desempenho das atividades da contratada deverá seguir o princípio do "registro e manutenção do conhecimento".

Os profissionais, cada qual em seu núcleo técnico, deverão registrar a descrição dos serviços existentes no ambiente de TIC da Susep, a relação entre os itens de configuração que compõem o serviço, procedimentos de instalação, atualização e desativação, em suma, deve ser progressivamente construída ao longo da execução contratual uma base de conhecimento que reflita a condição dos serviços existentes e o passo-a-passo dos respectivos procedimentos de gestão, garantindo a otimização do serviço em execuções futuras e especialmente quando da transição do contrato.

O mesmo princípio deverá seguir o núcleo técnico de atendimento ao usuário. A todos os itens do catálogo de serviço deverá ser elaborada o respectivo item de "base de conhecimento", que descreverá as etapas e atividades do fluxo de atendimento.

A construção da base de conhecimento será progressiva e planejada. A sua implementação de acordo com o planejamento será objeto de aferição mensal, e o descumprimento dos planos acordados sujeitará a contratada a glosas no faturamento.

Os itens de conhecimento serão armazenados preferencialmente no ITSM da Susep (SysAid) ou em repositório indicado pela equipe de fiscalização.

8.10. Banco de dados de Gerência de Configuração

Os núcleos técnicos atuarão na construção do Banco de Dados de Gerência de Configuração na Susep.

Os itens de configuração e seus relacionamentos serão mantidos no ITSM da Susep (SysAid), de tal forma a permitir a visualização dos impactos de eventuais mudanças ou incidentes, e a descoberta de causas de problemas.

A construção do BDGC será progressiva e seguirá o planejamento pactuado entre a equipe de fiscalização e a contratada. A sua implementação de acordo com o planejamento será objeto de aferição mensal, e o descumprimento dos planos acordados sujeitará a contratada a glosas no faturamento.

Os profissionais da contratada deverão ficar atentos a mudanças no ambiente de TIC, devendo manter atualizado o BDGC. A falta da atualização do BDGC após mudança no ambiente de TIC da Susep será objeto de aferição mensal e poderá sujeitar a contratada a glosas no faturamento.

8.11. Sustentação dos serviços de TIC

A contratada deverá manter catálogo dos serviços e aplicações de TIC em funcionamento da Susep.

Para cada item do catálogo, deverá registrar os procedimentos de sustentação, manutenção e recuperação em caso de incidentes.

Cada serviço ou aplicação do catálogo de serviços de TIC deverá ser mantido em operação segundo índice de disponibilidade a ser pactuado com a Susep de acordo com as necessidades de negócio a serem levantadas.

A disponibilidade dos serviços e aplicações será objeto de aferição mensal e a violação dos índices pactuados poderá sujeitar a contratada a glosas no faturamento.

8.12. Projetos de TIC

A Susep manterá, relacionado ao contrato, repositório de demandas de TIC a serem implementadas no ambiente de TIC, ao longo da vigência contratual

O repositório, doravante denominado "backlog de projetos", receberá novos itens sempre que contratada ou Susep identificarem a necessidade de implementação de projetos que afetem o ambiente de TIC. Novos projetos poderão ser incluídos no *backlog* originados no PDTIC da Susep, de demandas de unidades de negócio da Susep, ou de necessidades identificadas pela própria área de TIC da Susep.

Os itens do *backlog* de projetos serão progressivamente alimentados com informações referentes ao escopo, cronograma, estratégia de execução, partes interessadas, orçamentos, comunicações, qualidade, riscos, dentre outros aspectos relevantes ao planejamento e à execução do projeto. As informações decorrerão de acordo entre contratada e Susep, consideradas as circunstâncias relacionadas a cada item do *backlog*.

Os projetos do *backlog* serão planejados, executados e encerrados seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos, como as preconizadas no Guia PMBoK ou Prince.

Os itens do *backlog* de projetos serão classificados e priorizados pela equipe designada pela Susep.

Cada núcleo técnico deverá apresentar capacidade de execução simultânea de projetos a ser especificada no Termo de Referência. Por exemplo, o Núcleo Técnico de Suporte Computacional deverá ter capacidade de execução de pelo menos 3 projetos simultâneos. A contratada deverá honrar a capacidade de execução desde núcleo técnico ainda que seja de sua escolha alocar uma equipe com quantidade de recursos menor do que aquela prevista inicialmente pela Susep.

A execução de projetos do *backlog* poderá ter o efeito de reduzir ou aumentar o número de serviços de TIC mantidos em operação pela equipe de sustentação.

As atividades de planejamento e execução de projetos do *backlog* não serão objeto de faturamento. Contudo, a extrapolação de cronogramas pactuados ou o não cumprimento de requisitos de qualidade e escopo poderão sujeitar a contratada a glosas em seu faturamento.

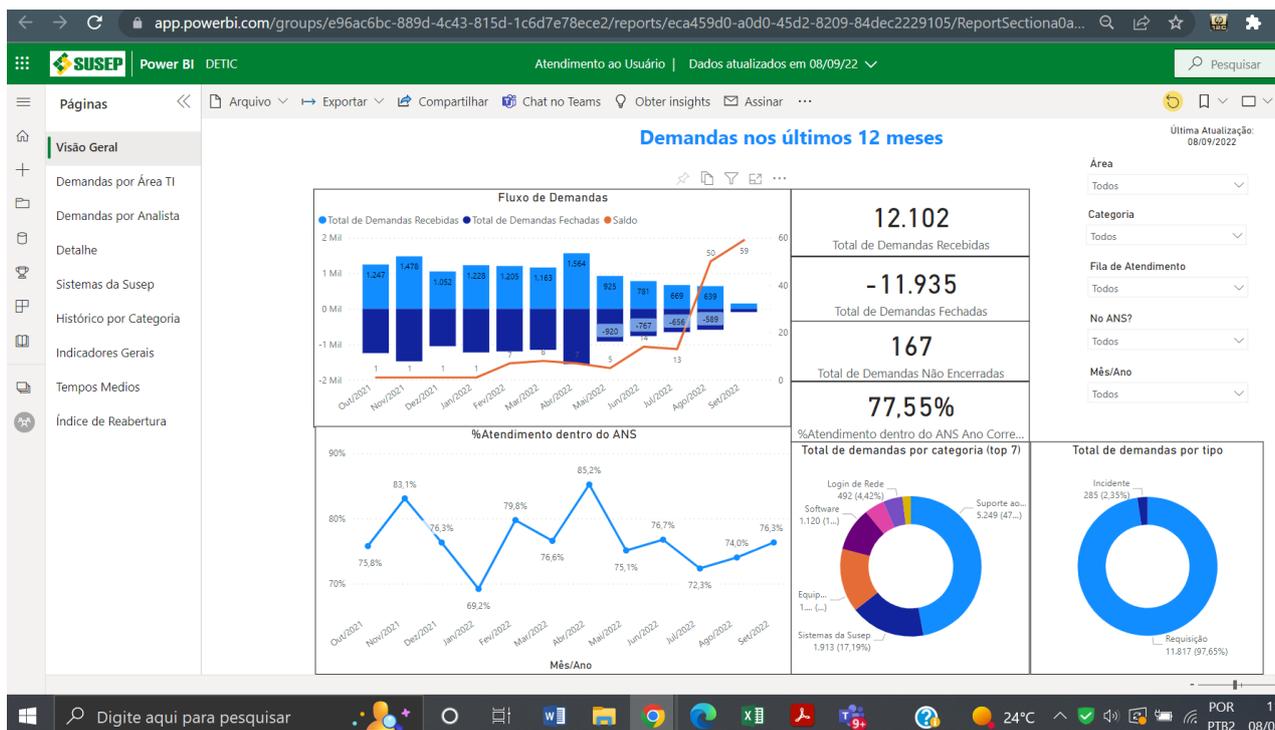
9. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

9.1. Estimativa das quantidades de recursos humanos para as funções da Central de Serviços de TIC

Atualmente, a Central de Serviços de TIC é implementada por meio dos serviços prestados nos termos do contrato nº 07/2018, autuado nos autos do processo SEI nº 15414.608644/2017-11.

A Central de Serviços de TIC é responsável pela captação, tratamento e encaminhamento de aproximadamente 12.000 chamados anuais.

A figura a seguir proporciona uma visão geral da carga atualmente tratada pela Central de Serviços de TIC:



A equipe da atual contratada tem a seguinte composição:

- 01 gerente da Central de Serviços de TIC (perfil GERSUP);
- 02 técnicos de suporte sênior (perfil TECSUP-02) para atendimento Nível 1;
- 01 analista de suporte computacional sênior (perfil TECSUP-03) para atendimento Nível 2.

O serviço tem sido realizado a contento, contudo, o percentual dos chamados atendidos dentro dos níveis mínimos de serviço é de 77,5%, sugerindo a necessidade de fortalecimento da equipe, que atua em regime presencial na sede da Susep no Rio de Janeiro.

Para esta nova contratação, contudo, deverá haver recursos presenciais também nas unidades de São Paulo/SP (ERSSP) e Brasília (ERSDF), em virtude das reuniões presenciais da Alta Direção nessas localidades e para atendimento a usuários que eventualmente atuarem de forma presencial nesses escritórios descentralizados da Susep.

Dessa forma, estima-se que, para esta função, a contratada deverá alocar, no mínimo, a seguinte configuração de equipe:

Id Perfil	Perfil Profissional	Localidade	Qtde Mínima	Qtde Máxima
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	RJ-Sede	1	1
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	RJ-Sede	1	1
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	RJ-Sede	1	3
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	SP	1	1

TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	DF	1	1
TOTAL			5	7

9.2. Estimativa das quantidades de recursos humanos para as funções da área de Segurança de TIC dos Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC

Atualmente, as funções de segurança de TIC são exercidas *ad hoc*, não havendo um setor específico na unidade de infraestrutura de TIC da Susep para tratamento de incidentes ou execução de projetos exclusivamente da área de Segurança de TIC.

Uma análise recentemente realizada pela CGITI (Coordenação-Geral de Infraestrutura de TIC) com foco nos aspectos de segurança de TIC da Susep resultou na determinação da criação de unidade específica para tratamento de questões dessa natureza. A decisão foi corroborada pela crescente necessidade de aumento da maturidade da autarquia no que diz respeito ao tema de Segurança da Informação.

Um dos impulsionadores dessa modificação é o Plano de Transformação Digital em execução na Susep (Processo SEI nº 15414.609292/2022-70). O Plano, decorrente do Decreto nº 10.332 de 28/04/2020, prevê, em seu Eixo 4, a implementação de medidas urgentes relacionadas a subtemas da Segurança da Informação, como políticas de backup, gestão de acessos, gestão de vulnerabilidades e controle de auditoria de TIC, que perfazem mais de 30 iniciativas e projetos.

Outro promotor da maturidade em Segurança da Informação é a área de Auditoria da Susep. O DETIC tem recebido diversos apontamentos que recomendam a adoção de políticas, processos e práticas visando à conformidade a normativos aplicáveis (Processos SEI nºs 15414.632687/2019-71, 15414.636876/2018-31, 15414.636876/2018-31 e 15414.611977/2018-08).

Por fim, a Susep planeja aumentar sua maturidade nas áreas de Integração Contínua e Entrega Contínua (DevSecOps), cujas atividades deverão ser executadas por profissionais com perfil compatível ao ASISA-03, a serem compartilhados com a área de Suporte Operacional.

A unidade de Segurança da Informação será coordenada por servidor de carreira da Susep. Entretanto, o volume de trabalho previsto exige o estabelecimento de equipe capaz de planejar e executar os projetos de Segurança da Informação que já estão no débito do DETIC.

Dessa forma, estima-se que, para o grupo técnico de Segurança da Informação, a contratada deverá alocar a seguinte configuração de equipe:

Id Perfil	Perfil Profissional	Localidade	Qtde Mínima	Qtde Máxima
GERSEG	Gerente de segurança da informação	RJ-Sede	1	1
ASEG-03	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	RJ-Sede	2	2
ASISA-03	Analista em Sistemas de Automação	RJ-Sede	1	1
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	RJ-Sede	0	1
TOTAL			4	5

A estimativa acima foi elaborada com base nas necessidades identificadas pela Equipe de Infraestrutura de TIC, não havendo histórico de serviço específico para a área de segurança de TIC.

9.3. Estimativa das quantidades de recursos humanos para as funções da área de Administração de Bancos de Dados e de plataforma de análise de dados dos Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC

Atualmente, a CGITI não possui nenhum especialista em bancos de dados. Apesar de os serviços de data center contratados incluírem em seu objeto serviços gerenciados de bancos de dados Microsoft SQL-Server, as necessidades da Susep em termos de administração de bancos de dados vão além.

A Susep possui outros gerenciadores de bancos de dados, além do MS-SQL-Server, tais como soluções de *business intelligence*, e dezenas de aplicativos desenvolvidos pela própria Susep que fazem uso dessas soluções. Existe a necessidade de apoio à área

de desenvolvimento de sistemas para melhor utilização dos Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD's), otimizando o uso de recursos e desempenho das aplicações. Há contínuas tarefas de monitoramento de bancos de dados, criação e destruição de instâncias, alocação e liberação de volumes. Há necessidades apresentadas no PDTIC que envolvem a criação de *data lakes* e outras estruturas de armazenamento de dados para atendimento às áreas de negócio. E, relacionado com a área de Segurança da Informação, há de se realizar a proteção de dados sensíveis em ambientes de homologação e de desenvolvimento. Essa amostra de necessidades, hoje pendente de atendimento pelo fato de inexistir na Susep equipe especialista e dedicada ao tema, motiva a imediata criação de núcleo de dados junto à infraestrutura de TIC.

O cenário nesta área técnica específica do DETIC tem se agravado, em razão da recente movimentação, para outras unidades de negócio, de servidores que outrora gerenciavam os bancos de dados da Susep, aumentando a probabilidade de concretização de riscos técnicos graves decorrentes da falta de expertise em SGBD's e ferramentas afins.

Outra área de carência é a de ferramentas de análise de dados. Atualmente, a Susep não possui na área de infraestrutura especialistas na plataforma Microsoft Power BI, a principal ferramenta dessa natureza utilizada na autarquia. Entretanto, já existe um legado de aplicativos BI utilizado tanto por servidores quanto pelo mercado, os quais são críticos para a tomada de decisão e acompanhamento de indicadores estratégicos. Portanto, é evidente a necessidade de preenchimento das lacunas profissionais para sustentação, administração e otimização da plataforma e dos aplicativos de Power BI em operação na Susep.

Sendo essa a primeira iniciativa da CGITI em atendimento às carências na área de bancos de dados, estima-se iniciar a contratação com 02 (dois) recursos, podendo expandir para 04 (quatro) com o aumento da maturidade e da segurança da área.

Id Perfil	Perfil Profissional	Localidade	Qtde Mínima	Qtde Máxima
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	RJ-Sede	2	2
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	RJ-Sede	0	2
TOTAL			2	4

Na área de administração de bancos de dados e plataformas de análise de dados, não há registros de histórico de incidentes e requisições de serviço relacionados em que se possa basear para justificar o quantitativo de pessoal. Contudo, a partir da experiência da Susep e no tamanho da equipe que construiu o ambiente de dados atual, sugere-se o quantitativo acima. A partir desta contratação, será construído histórico de acionamentos e projetos dessa natureza, consolidando bases matemáticas para estimativas mais objetivas numa próxima contratação.

9.4. Estimativa das quantidades de recursos humanos para as funções da área de Suporte Computacional dos Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC

Como informado inicialmente no item "4. Descrição da Necessidade", a área de Infraestrutura de TIC possui atualmente 6 técnicos, dos quais três possuem perfil para a área de suporte computacional, e um deles tendo sido indicado para gestor da área de segurança de TIC, a ser criada. Essa equipe possui a responsabilidade de atuação em diversos grupos de atividades, como:

- Administração de usuários;
- Interação com o Centro de Dados contratado;
- Gerenciamento de acessos;
- Gerenciamento de dispositivos de rede;
- Gerenciamento do serviço de e-mails;
- Gerenciamento de filtros web;
- Gerenciamento de proteção de *endpoints*;
- Gerenciamento de redes LAN's e WAN da Susep;
- Gerenciamento de soluções em nuvem (Office 365);
- Gerenciamento de backup;
- Gerenciamento de VPN;
- Sustentação de servidores e serviços de rede (nuvem e *on-premises*);
- Gestão da Central de Serviços de TIC;
- dentre outros.

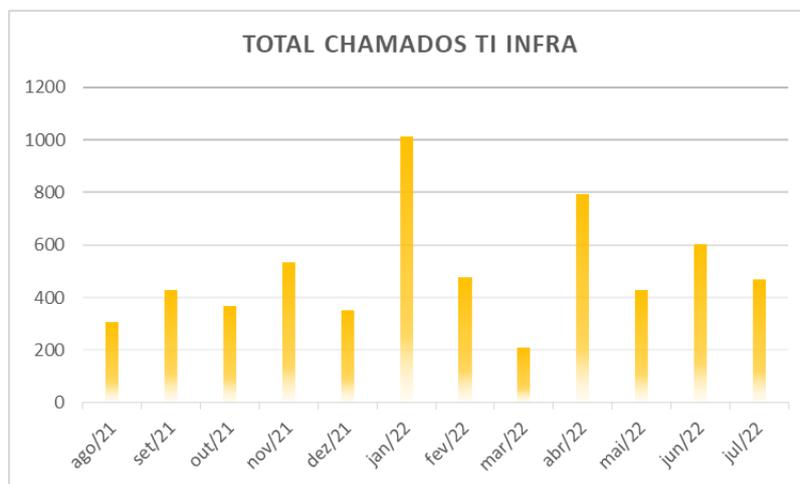
A quantidade mensal, dos últimos 12 meses, de chamados da Central de Serviços de TIC relacionados à área de Infraestrutura de TIC é demonstrada abaixo:

Mês	Total Chamados
ago/21	309
set/21	427

out/21	367
nov/21	533
dez/21	352
jan/22	1014
fev/22	479
mar/22	208
abr/22	795
mai/22	430
jun/22	602
jul/22	469
Total	5985*
Média Mês	499

*O número considera também os projetos submetidos à Central de Serviços de TIC para intervenção na infraestrutura de TIC da Susep. Cada projeto-padrão possui o tamanho de 20 UST's, sendo convertidos, nesta estimativa, a 20 chamados de infraestrutura de TIC.

Essa carga de chamados pode ser assim visualizada:



Além dos serviços acima, que devem ser continuamente mantidos, há ainda as iniciativas arroladas no PDTIC SUSEP 2022-2024, que preveem a atuação da área de Infraestrutura de TIC em diversos projetos como:

- Fomento à inovação tecnológica;
- Gerenciamento de aplicações e de patches no parque de microinformática;
- Formalização e adoção das disciplinas ITIL na rotina da unidade;
- Apoio à implantação de telefonia VOIP na Susep;
- Atualização do SEI - Sistema de Processos Eletrônico;
- Implantação de Wi-fi corporativo na Susep;
- Colaboração nas atividades de elaboração do Plano de Continuidade de Serviços de TIC;
- dentre outros.

O cenário exposto acima torna evidente a necessidade de fortalecimento da área em tutela da continuidade dos serviços de TIC e da capacidade de execução de projetos de infraestrutura de TIC da Susep.

Sendo assim, estima-se que a equipe designada para compor o time de suporte computacional deve ser incrementada com os seguintes recursos:

Id Perfil	Perfil Profissional	Localidade	Qtde Mínima	Qtde Máxima
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	RJ-Sede	1	1
ASUCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	RJ-Sede	2	2
ASUCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	RJ-Sede	1	2

ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	RJ-Sede	1	1
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	RJ-Sede	0	1
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	RJ-Sede	1	1
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	RJ-Sede	0	1
TOTAL			6	9

9.5. Estimativa das quantidades de recursos humanos para as funções da área de DevSecOps dos Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC

A Susep ainda não possui uma área de DevSecOps formalmente constituída. As ações típicas desse núcleo técnico são atualmente executadas de maneira *ad hoc* e ocasional por servidores não dedicados ao tema.

Uma das necessidades levantadas pela área requisitante é a consolidação de práticas, processos e ferramentas de DevSecOps, aumentando a maturidade da Susep em termos de Entrega Contínua (CD), de Integração Contínua (CI) e de Arquitetura de Soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na Infraestrutura de TIC.

Nesta primeira iniciativa com vistas ao atendimento da citada necessidade, não haverá uma área exclusiva para tal finalidade técnica, mas serão especialmente direcionados os profissionais de grupos técnicos definidos acima com os seguintes perfis:

- ASO-03: Administrador de Sistemas Operacionais (grupo técnico de Suporte Computacional);
- ADB-03: Administrador de Bancos de Dados Sênior (grupo técnico de Administração de Bancos de Dados);
- ASISA-03: Analista em Sistemas de Automação (grupo técnico de Segurança de TIC);
- ASEG-03: Administrador em Segurança da Informação Sênior (grupo Técnico de Segurança de TIC).

Esses profissionais estarão incumbidos não só das atividades do núcleo técnico a que pertencem, como também das atividades e projetos do grupo DevSecOps, sempre que necessária a sua execução.

9.6. Síntese dos recursos humanos estimados para a contratação

A reunião das necessidades explicitadas nos itens desta seção permite a seguinte consolidação dos recursos humanos para esta contratação:

Id Perfil	Perfil Profissional	Localidade	Qtde Mínima	Qtde Máxima
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	RJ-Sede	1	1
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	RJ / SP/ DF	3	5
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	RJ-Sede	1	1
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	RJ-Sede	2	2
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	RJ-Sede	1	2
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	RJ-Sede	1	1
ADB-03	Administrador de banco de dados - Sênior	RJ-Sede	2	2
ADB-02	Administrador de banco de dados - Pleno	RJ-Sede	0	2
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	RJ-Sede	1	1
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	RJ-Sede	0	1
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	RJ-Sede	1	1
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	RJ-Sede	0	1
ASISA-03	Analista em Sistemas de Automação Sênior	RJ-Sede	1	1

ASISA-02	Analista em Sistemas de Automação Pleno	RJ-Sede	0	1
ASEG-03	Administrador em Segurança da Informação - Sênior	RJ-Sede	2	2
GERSEG	Gerente de segurança da informação	RJ-Sede	1	1
TOTAL			16	24

10. Estimativa do Valor da Contratação

O cálculo do valor estimado da contratação seguirá as disposições, que se tornaram de observação obrigatória, da Portaria SGD /ME nº 6.432/2021.

Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.

§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

Art. 5º Deve-se utilizar as ferramentas e planilhas disponibilizadas nos anexos para subsidiar os cálculos das quantidades e valores de recursos.

O Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, alterado pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, apresenta Mapa de Pesquisa Salarial, que é um instrumento que contém os valores salariais brutos, sem os encargos sociais e trabalhistas, dos perfis profissionais, que atuam nos contratos de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

CBO de Referência	Cód. Identificação de Perfil	Descrição do Perfil	Valor Salarial (R\$)
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1,798.48
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2,635.52
1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 9,632.96
2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4,475.40
2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 6,590.90
21425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 16,582.20
2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6,506.01
2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9,929.10
2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 4,787.76
2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 8,341.05
2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 4,897.29
2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 7,105.84
2124-15, 2124-25	ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 5,036.89
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 8,141.81

2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 11,581.68
1425-25	GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 18,369.88

Os custos unitários dos perfis profissionais acima destacados serão os adotados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço.

Com base nas estimativas de quantitativo de profissionais feitas no item "9. Estimativa de Quantidades a serem Contratadas" deste instrumento e nas definições acima, se obteve, os seguintes valores para cada item da contratação:

Item 1 - Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

ITEM 1		Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).			Fator K: 2,35	
	Perfil	Salário de referência (A)	Quant. (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)	
1	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.475,40	2	R\$ 10.517,19	R\$ 21.034,38	
2	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 6.590,90	2	R\$ 15.488,62	R\$ 30.977,23	
3	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 16.582,20	1	R\$ 38.968,17	R\$ 38.968,17	
4	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.506,01	2	R\$ 15.289,12	R\$ 30.578,25	
5	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 9.929,10	1	R\$ 23.333,39	R\$ 23.333,39	
6	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 4.787,76	1	R\$ 11.251,24	R\$ 11.251,24	
7	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 8.341,05	1	R\$ 19.601,47	R\$ 19.601,47	
8	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 4.897,29	1	R\$ 11.508,63	R\$ 11.508,63	
9	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 7.105,84	1	R\$ 16.698,72	R\$ 16.698,72	
10	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 5.036,89	1	R\$ 11.836,69	R\$ 11.836,69	
11	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 8.141,81	1	R\$ 19.133,25	R\$ 19.133,25	
12	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 11.581,68	2	R\$ 27.216,95	R\$ 54.433,90	
13	Gerente de segurança da informação	R\$ 18.369,88	1	R\$ 43.169,22	R\$ 43.169,22	
			Quantitativo Total Equipe:	17	Custo Total mensal: (F)	R\$ 332.524,53
Outros itens de custo						
		Descrição			Custo mensal (E)	
1		--X--			--X--	
2		--X--			--X--	
					Custo mensal Total Outros Itens: (G)	-
					Custo Mensal Total do ITEM 1	R\$ 332.524,53

Item 2 - Serviços de Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de TIC.

--	--	--	--

ITEM 2		Serviços de Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de TIC.		Fator K:	2,35
Perfil		Salário de referência (A)	Quant. (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.798,48	5	R\$ 4.226,43	R\$ 21.132,14
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.635,52	1	R\$ 6.193,47	R\$ 6.193,47
3	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 9.632,96	1	R\$ 22.637,46	R\$ 22.637,46
		Quantitativo Total Equipe:	7	Custo Total mensal: (F)	R\$ 49.963,07
Outros itens de custo					
		Descrição	Custo mensal (E)		
1		--X--	--X--		
2		--X--	--X--		
		Custo mensal Total Outros Itens: (G)	-		
		Custo Mensal Total do ITEM 2	R\$ 49.963,07		

Desta forma, se obteve o valor (custo) mensal estimado da contratação em R\$ 382.487,60.

Item	Descrição	Custo Mensal Total do Item
1	Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	R\$ 332.524,53
2	Serviços de Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de TIC.	R\$ 49.963,07
Total Mensal		R\$ 382.487,60
Total para 12 meses		R\$ 4.589.851,20
Total para 36 meses		R\$ 13.769.553,60

Foi realizada pesquisa nos endereços eletrônicos do Painel de Preços, Banco de Preços e Cotação Zênite em busca de contratações públicas com objeto semelhante ao que será contratado, e foram obtidos os resultados abaixo, que também observaram o modelo da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. E, em atenção aos incisos I e II do art. 5º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73/2020, as contratações abaixo foram firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação deste instrumento convocatório.

- IBGE - Pregão Eletrônico nº 19/2021
 - Objeto: contratação de serviços técnicos especializados no atendimento aos usuários e de operação de infraestrutura de TIC do IBGE no Rio de Janeiro e em São Paulo, para atendimento de 1º e de 2º níveis, com pagamentos fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, por 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses.
 - Métrica Empregada: Preço Fixo Mensal
 - Empresa contratada: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA.
 - Valor do contrato: R\$ 6.968.478,00
- ANAC - Pregão Eletrônico nº 15/2021

- Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos no TR.
- Métrica Empregada: Preço Fixo Mensal
- Empresa contratada: GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL S.A.
- Valor do contrato: R\$ 9.599.999,92
- ANTT - Pregão Eletrônico nº 04/2022
 - Objeto: Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANTT.
 - Métrica empregada: Pagamento fixo mensal
 - Empresa contratada: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.
 - Valor do contrato: R\$ 14.642.399,01
- Departamento de Polícia Federal - AP - Pregão Eletrônico nº 01/2022
 - Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação de mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC pelo período de 12 (doze) meses.
 - Métrica Empregada: Pagamento Fixo Mensal
 - Empresa contratada: LANLINK SERVICOS DE INFORMATICA S.A.
 - Valor do contrato: R\$ 507.105,20 (12 meses)

Diante da obtenção dos valores acima, tanto de entes públicos como de pesquisa direta com fornecedores, aplicou-se como método para obtenção do preço estimado, a média. Sendo assim, estimou-se o valor (custo) anual conforme quadro abaixo.

Pesquisa	Custo Anual Total
Contratações públicas com objeto semelhante (Total Anual)	R\$ 3.628.135,68
Valor estimado da contratação (36 meses)	R\$ 10.884.407,04

Contudo, a Portaria SGD/ME nº 6432/2021, em seu Anexo I, item 11, autoriza basear-se somente nos preços levantados pela SGD no Anexo II do mesmo normativo. Portanto, estima-se para esta contratação o valor global de R\$ **13.769.553,60**.

11. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

Com a realização das análises demonstradas no item "7. Levantamento de Mercado" deste instrumento, buscou-se a observação quanto a legislação e orientações sobre o tema, tais como:

- Constituição Federal em seu art. 37 dispõe:

"XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações." (g.n.)

- Lei 8.666/93 dispõe:

"Art. 15. As compras, sempre que possível, deverão: (...)

IV - ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade;" (g.n.)

"Art. 23. (...)

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

- Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 propõe:

"9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

11. 2. Da Estrutura

11. 2. 1. O modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades. Cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho e possui suas atribuições e atividades de referência, conforme Anexo C.

11. 2. 2. As atribuições e atividades listadas no Anexo C não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

11. 2. 3. Cumpre observar que o SISP é composto por diversos órgãos, com ambientes, pessoas e processos distintos. Assim, as Categorias de Serviços propostas devem ser definidas conforme a realidade, maturidade de cada órgão e também de acordo com os estudos de planejamento da contratação, em especial a análise de parcelamento do objeto." (g.n.)

Com isso, ressalte-se ainda que o objeto da contratação em epígrafe consiste em serviços da mesma natureza e que guardam relação entre si, portanto inexistente ilegalidade na realização de Pregão com previsão de agrupamento por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si.

A contratação em lote único, proposta nesse documento, agrupa solução e serviços de uma mesma natureza que guardam correlação e similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

O parcelamento do objeto desta contratação foi considerado tecnicamente inviável. A decisão pelo parcelamento poderia acarretar riscos operacionais e conflitos entre funcionários das diferentes empresas contratadas. Como os serviços a serem contratados são interligados e dependentes entre si, a ocorrência de conflitos ou transferência de responsabilidade entre equipes de empresas distintas, seja por razões técnicas ou disciplinares, dificultaria o controle da execução e da medição dos resultados, aumentando a complexidade da gestão dos serviços. Por outro lado, a contratação de empresa única para prestação do serviço afasta a possibilidade dos citados conflitos e das situações de repúdio ou transferência de responsabilidade, permitindo a gestão centralizada do serviço através do preposto da contratada única.

Apesar de ser adotado o não parcelamento do objeto, o serviço seguirá segmentado por núcleos técnicos agrupados conforme a especialidade do serviço e a qualificação dos profissionais exigidos.

Diante de todo exposto, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, esta Equipe de Planejamento decidiu por não haver parcelamento do objeto, devendo haver a contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

E em complemento, não será assegurada cota para participação exclusiva de microempresa e empresa de pequeno porte, conforme artigo 8 do Decreto 8.538/2015, pois a natureza do bem é incompatível com a aplicação dos benefícios.

12. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Um dos motivadores desta contratação é o fim do contrato de *service desk* de nº 07/2018, autuado nos autos do processo SEI nº 15414.608644/2017-11. Um dos objetos da contratação é dar continuidade (e aprimoramento) aos serviços do contrato em vias de expirar.

Outra contratação relacionada a esta é a extensão dos serviços relacionados ao software Sysaid (15414.608355/2022-71). O Sysaid é o software ITSM da Susep, ferramenta que terá um papel pivotal na corrente contratação. A contratação também traz em seu objeto o serviço de orientação técnica especializada, por meio do qual especialista da ferramenta apoiará a Susep na conformação do ambiente de gestão de serviços de TIC (SysAid) às disposições da Portaria nº 6.432/2021 e do Termo de Referência decorrente da contratação em andamento.

13. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

13.1. Alinhamento entre a contratação e o PEI/Susep 2020-2023.

Colaboram-se com o atingimento dos seguintes objetivos estratégicos:

- Prover soluções inovadoras de TIC por meio de transformação digital;
- Ampliar e Otimizar recursos orçamentários;
- Otimizar processos críticos de negócio; e
- Aprimorar a gestão de dados e informações.

13.2. Alinhamento entre a contratação e o PDTIC/Susep 2022-2024.

A iniciativa é prevista para atendimento da necessidade N#15 - Ampliação de recursos operacionais para sustentação da infraestrutura.

A meta da iniciativa no PDTIC é M#24 - Ampliar recursos operacionais para sustentação de infraestrutura.

E as iniciativas de atendimento atribuídas são IA#69 - Planejar contratação de Sustentação + Suporte ao Usuário; e IA#70 - Ambientar Sustentação + Suporte ao Usuário.

13.3. Alinhamento entre a contratação e o PCA 2023.

A iniciativa é prevista através do DFD nº 182/2022 do PGC 2023.

14. Resultados Pretendidos

Com a contratação, espera-se alcançar os seguintes resultados:

1. Continuidade e aprimoramento do serviço de suporte ao usuário de TIC da Susep;
2. Suprimento de especialidades técnicas na equipe de infraestrutura de TIC da Susep;
3. Atendimento à legislação específica para contratações de suporte a usuário e sustentação de infraestrutura de TIC;
4. Atendimento a determinações do Eixo 4 do Plano de Transformação Digital da Susep;
5. Ampliação da capacidade de sustentação e operação dos serviços de TIC da Susep;
6. Aumento da capacidade de execução de projetos de infraestrutura de TIC da Susep.
7. Aumento da maturidade na execução das disciplinas ITIL (Gestão de Serviços de TIC).
8. Construção e manutenção do Banco de Dados de Gerência de Configuração.
9. Registro e manutenção do conhecimento relacionado ao suporte ao usuário e à sustentação da infraestrutura de TIC

15. Providências a serem Adotadas

- Disponibilização de ambiente (sala) para o pessoal de atendimento a usuário.
- Disponibilização de estações de trabalho, mobiliário e cadeiras para a equipe que trabalhar presencialmente.

- Disponibilização de ramais VOIP para os empregados da contratada
- Providenciar fiscais seccionais nas unidades EERSSP e ERSDF.
- Disseminar, entre os servidores da área de infraestrutura da Susep, os termos do contrato, as obrigações de fiscalização e acompanhamento do serviço da contratada.

16. Possíveis Impactos Ambientais

Não há impactos ambientais associados à contratação solicitada.

17. Declaração de Viabilidade

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

17.1. Justificativa da Viabilidade

O modelo de negócio proposto atende à legislação e às necessidades específicas previstas no PDTIC Susep 2022/2024.

Há disponibilidade orçamentária p

18. Responsáveis

LEANDRO MARTINS DAS NEVES

Integrante técnico

BRUNO CESAR CARDOSO MARIA

Integrante requisitante

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 - Necessidade no 15 - DETIC.pdf (103.68 KB)
- Anexo II - Anexo 01 - Perfis Profissionais.pdf (1.29 MB)
- Anexo III - Anexo 3 - Ambiente TI.pdf (538.87 KB)

Anexo I - Necessidade no 15 - DETIC.pdf

Entrevistado



15

Juliana Magalhães de Mattos Coelho ▾

12:41



Tempo para concluir

1. Este formulário foi respondido pela unidade: *

- DETIC
- DIR1
- DIR2
- DIR3
- DIR4
- CGFOP
- CGPED

2. Descrição do problema a ser resolvido: *

Neste campo deve-se descrever o problema e não a solução. Ou seja, no lugar de dizer que é necessário um treinamento ou capacitação, informar que há deficiência de conhecimento no assunto XPTO.

Melhoria na eficiência operacional da sustentação de infraestrutura

3. O problema a ser resolvido representa uma necessidade do tipo: *

Caso o problema seja representado por mais de um tipo de necessidade, é possível marcar mais de uma.

- Necessidade de Informação
- Necessidade de Serviços de TIC
- Necessidade de Infraestrutura de TIC
- Necessidade de Contratação de TIC
- Necessidade de Pessoal de TIC

4. Requisitos Básicos: *

Neste campo devem ser informados os requisitos mínimos para a efetiva solução do problema.

A solução deve contemplar recursos com conhecimentos em segurança da informação, gestão de serviços de TIC, devops, atendimento a usuários finais e sustentação de ambientes produtivos (infraestrutura)

5. Resultados pretendidos: *

Neste campo deve-se descrever os benefícios que serão alcançados com a solução do problema.

Aumento da capacidade de atendimento à demandas estratégicas e operacionais relacionadas à infraestrutura

6. Soluções possíveis: *

*Neste campo deve-se indicar **alternativas** para a solução do problema.*

1. Adesão a PORTARIA SGD/ME Nº 6.43 para contratação de recursos 2 . Cessão e convênios com empresas públicas 3. Realocação de funcionários de TI da Susep cedidos ou transferidos

7. Indicação de solução: *

*Neste campo deve ser indicada, entre as alternativas do campo anterior, qual delas é **mais recomendada** para solucionar o problema. E informar o motivo (exemplo: mais benefícios, menor custo, aplicação mais célere, etc...).*

Adesão a PORTARIA SGD/ME Nº 6.43 para contratação de recursos especializados

8. Estimativa do custo da solução indicada: *

*Neste campo, deve-se **estimar** o custo da solução indicada.*

R\$ 1.300.000 /ano

9. Recursos Humanos: *

Neste campo, deve-se **estimar** a quantidade de Recursos Humanos para atender à necessidade.

20

10. Viabilidade Técnica: *

Neste campo, deve-se **informar** se há conhecimento e recursos apropriados para atendimento da necessidade.

Há um grupo de trabalho instituído para analisar a portaria e planejar a contratação

11. Restrição Técnica pré-existente: *

Neste campo deve-se indicar se há restrições e limitações para a solução do problema (ex1: o sistema em operação não pode ser interrompido em horário útil; ex2: o sistema atual é incompatível com o sistema XPTO).

Não há Restrição Técnica



12. Restrição Temporal pré-existente: *

Neste campo deve-se indicar se há restrição em relação ao tempo para atendimento da necessidade. (ex1: Para essa necessidade ser atendida a necessidade XPTO deve ser atendida antes/simultaneamente; ex2: Existe um prazo legal para atendimento dessa necessidade).

Não há Restrição Temporal



13. Partes Interessadas: *

Neste campo deve-se indicar as áreas ou indivíduos envolvidos ou impactados tanto pelo desenvolvimento e quanto pelos benefícios da solução.

Susep

14. Alinhamento da solução do problema com o objetivo estratégico da Susep: *

As opções abaixo foram retiradas do PEI Susep 2020-2023. As respectivas descrições dos objetivos podem ser consultadas diretamente no documento PEI Susep 2020-2023.

Nesta questão podem ser selecionadas diversas alternativas.

- 1 - Amplo acesso aos mercados supervisionados, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do País.
- 2 - Solidez, eficiência, estabilidade dos mercados supervisionados com tratamento adequado ao consumidor.
- 3 - Ambiente favorável ao desenvolvimento de um mercado competitivo, transparente, inovador e com maior cobertura.
- 4 - Simplificar a regulação dos mercados.
- 5 - Modernizar os serviços ao cidadão e às entidades supervisionadas.
- 6 - Aprimorar a supervisão dos mercados com foco na eficiência da atuação.
- 7 - Otimizar os processos críticos de negócios.
- 8 - Aprimorar a gestão de dados e informações.
- 9 - Melhorar a comunicação interna e a integração entre as áreas.
- 10 - Desenvolver lideranças e habilidades pessoais com foco em resultados.
- 11 - Prover soluções inovadoras de TIC por meio da transformação digital.
- 12 - Ampliar e otimizar os recursos orçamentários.

15. Informações complementares: *

Neste campo devem ser colocadas informações adicionais que auxiliem a EqPDTIC a avaliar a prioridade da necessidade. (ex1: A satisfação desta necessidade atende ao Instrumento Normativo nº XXX; ex2: O público-alvo do atendimento desta necessidade é toda a Susep, ou é o cidadão; ex3: o atendimento desta necessidade irá reduzir custos do processo ABC).

-

Anexo II - Anexo 01 - Perfis Profissionais.pdf

Anexo 01 - Perfis Profissionais

1. CONDIÇÕES GERAIS SOBRE OS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de Serviços de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nos núcleos técnicos, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.
- 1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da SUSEP e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota nos casos indicados em tempo de execução contratual.
- 1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.
- 1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- 1.5. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço, seja nas dependências da SUSEP, seja remotamente.
- 1.6. Neste documento, o termo “especialização” refere-se a título de pós-graduação *latu-sensu* com no mínimo 360 horas. Serão aceitos títulos de Mestrado ou Doutorado para o atendimento aos perfis exigidos.
- 1.7. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações especificadas neste documento. As competências descritas podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo à CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando o atendimento aos níveis mínimos níveis de serviço.
- 1.8. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, capacitação, certificações e experiência, para os profissionais alocados aos serviços rotineiros do contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.
- 1.9. No processo de credenciamento e habilitação dos integrantes da equipe, deverá ser apresentado ao fiscal técnico do contrato:
 - 1.9.1. Os dados pessoais do profissional, necessários para o (i) cadastramento no banco de dados de colaboradores da SUSEP, bem como (ii) criação das credenciais de acesso a rede de computadores;
 - 1.9.2. Currículo profissional que demonstre a experiência profissional exigida, assinado pelo profissional e com ciência do Preposto do Contrato;

Anexo 01 - Perfis Profissionais

- 1.9.3. A documentação comprobatória do atendimento aos requisitos profissionais;
e
- 1.9.4. Os Termos de Ciência e de Responsabilidade devidamente assinados.

- 1.10. A SUSEP poderá, a qualquer momento, recusar os serviços prestados por profissionais que não atendam aos requisitos especificados.

- 1.11. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por apresentação de:
 - 1.11.1. Certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;
 - 1.11.2. Declaração ou atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço; ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;
 - 1.11.3. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
 - 1.11.4. Contrato de trabalho.

- 1.12. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Em caso de diligência, a contratada deverá fornecer dados de contato que permitam sua realização.
- 1.13. A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sempre que esta indicar a necessidade. Este prazo se iniciará a partir da indicação da Susep.
- 1.14. A invalidação de certificação, seja por decurso de prazo ou por obsolescência, obrigará a contratada à sua substituição em até 180 dias contados da invalidação.
- 1.15. A critério da Susep, poderão ser admitidas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às exigidas aos profissionais neste instrumento.
- 1.16. Poderão ainda ser aceitas certificações ou comprovações alternativas de experiência, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado, por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo, a exclusivo e discricionário critério da SUSEP. Para esta situação a CONTRATADA deverá apresentar solicitação de equivalência de forma fundamentada, inclusive com a comparação de ementa e tópicos abordados.
- 1.17. A CONTRATADA deverá indicar o **preposto** do contrato, profissional responsável pela gestão administrativa da equipe e dos serviços contrato, que deverá estar disponível em horário comercial na sede do SUSEP ou remotamente, e acessível nos demais horários, devendo indicar ao menos um substituto para

Anexo 01 - Perfis Profissionais

momentos de ausência ou indisponibilidade. O preposto não poderá exercer funções operacionais no contrato.

- 1.18.** As funções de Preposto e gerentes não poderão ser acumuladas com nenhum outro perfil previsto do contrato. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso fortuito, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, com indicação de datas de início e de fim.
- 1.19.** Para os requisitos de experiência profissional, serão admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.

2. PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.1. POSIÇÃO: Coordenador de Service Desk.

Núcleo Técnico:	Central de Serviços (Service Desk)		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Gerente de suporte técnico de TIC	CBO:	1425-30
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	GERSUP

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação, ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI.

2) Capacitação

- a) Certificação *ITIL Foundation v3* ou superior;
- b) Curso e Certificação *ITIL® intermediário – Operational Support and Analysis Capability (OSA)*;
- c) Curso e Certificação *ITIL® intermediário – Planning, Protection and Optimization*;
- d) Curso e certificação *ITIL® intermediário - SOA - Service Offerings and Agreements*.
- e) Curso ou Certificação *HDI SCTL - Support Center Team Lead* ou superior.
- f) Curso ou Certificação *MD-100: Windows 10*, ou equivalente;
- g) Curso ou Certificação *MD-101: Gerenciamento de Computadores Modernos*, ou equivalente;
- h) Certificação *PMP – Project Management Professional emitido pelo PMI – Project Management Institute*

3) Experiência

- a) Experiência mínima de 10 (dez) anos na área de Tecnologia da Informação;
- b) Experiência mínima de 5 anos como analista de suporte de service desk;
- c) Experiência profissional mínima de 8 (oito) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL.

4) Outros Conhecimentos

- a) Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT;
- b) Sistemas Operacionais Windows;
- c) Configuração e instalação de hardware e software;
- d) Manutenção em sistemas operacionais;
- e) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- f) Experiência no acompanhamento de níveis de serviços e gerenciamento de filas;
- g) Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
- h) Inglês técnico.
- i) Desejável conhecimento em práticas ágeis de gerenciamento de projetos.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

- j) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.
- k) Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.2. POSIÇÃO: Técnico de Suporte Sênior

Núcleo Técnico:	Central de Serviços (Service Desk)		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Técnico de suporte ao usuário de TIC Sênior	CBO:	3172-10
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	TECSUP-03

1) Formação
Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação
2) Capacitação
<ul style="list-style-type: none"> a) Certificação <i>ITIL Foundation v3</i> ou superior; b) Curso ou Certificação <i>MD-100: Windows 10</i>, ou equivalente; c) Curso ou Certificação <i>HDI Desktop Support Technician (HDI DST)</i> ou superior. d) Capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente;
3) Experiência
<ul style="list-style-type: none"> a) Experiência mínima de 5 anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro e segundo níveis de suporte técnico
4) Outros Conhecimentos
<ul style="list-style-type: none"> a) Sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 10 ou superiores e pacotes Office 2013, 365 e superiores. b) Conhecimento avançado nos produtos Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, Outlook, Planner, entre outros). c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; d) Inglês técnico. e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.3. POSIÇÃO: Técnico de Suporte Pleno

Núcleo Técnico:	Central de Serviços (Service Desk)		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Técnico de suporte ao usuário de TIC Pleno	CBO:	3172-10
Quantidade Mínima:	03	Quantidade Máxima:	05
		Cód. Identificação:	TECSUP-02

1) Formação
Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação
2) Capacitação
<ul style="list-style-type: none"> a) Certificação <i>ITIL Foundation v3</i> ou superior; b) Curso ou Certificação <i>MD-100: Windows 10</i>, ou equivalente; c) Curso ou Certificação <i>HDI Desktop Support Technician (HDI DST)</i> ou superior. d) Curso e certificação ITIL® intermediário “<i>SOA - Service Offerings and Agreements</i>”. e) Certificação <i>PMP – Project Management Professional</i> emitido pelo <i>PMI – Project Management Institute</i>
3) Experiência
<ul style="list-style-type: none"> a) Experiência mínima de 3 anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico
4) Outros Conhecimentos
<ul style="list-style-type: none"> f) Sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 10 ou superiores e pacotes Office 2013, 365 e superiores. g) Conhecimento avançado nos produtos Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, Outlook, Planner, entre outros). h) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; i) Inglês técnico. j) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.4. POSIÇÃO: Gerente de Infraestrutura de TIC

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Gerente de Infraestrutura de TIC	CBO:	1425-15
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	GERINF

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® intermediário “SOA - Service Offerings and Agreements”.
- Certificação *PMP – Project Management Professional* emitido pelo PMI – Project Management Institute
- Certificação *Cisco Certified Network Professional (CCNP)*
- Certificação *MCSA de Windows Server 2016*, ou superior.
- Certificação *MCSE: Core Infrastructure*.
- Certificação *LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment* ou Certificação *Red Hat Certified Engineer (RHCE)*

3) Experiência

- Experiência mínima de 10 anos em gestão de infraestrutura de TIC no atendimento a usuários de TI visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção lógica de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico

4) Outros Conhecimentos

- Experiência no gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência no gerenciamento de serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço;
- Experiência na administração de redes LAN, WAN, Wireless, VLAN e seus ativos;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Experiência em gestão de soluções de virtualização;
- Sistemas operacionais Linux e Windows Server 2012 ou superior;
- Experiência em gestão de ambientes colaborativos Microsoft (PowerBi, 365, Sharepoint, etc)
- Experiência em instalação, configuração e gestão de servidores web (IIS, Apache) e de aplicação.
- Experiência em gestão de infraestrutura de portais de conteúdo.
- de níveis de serviços e gerenciamento de filas Sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas para os sistemas operacionais Windows 10 ou superiores e pacotes Office 2013, 365 e superiores.
- Conhecimento avançado nos produtos Microsoft 365 (Teams, Office 365, OneDrive, Outlook, Planner, entre outros).

Anexo 01 - Perfis Profissionais

- l) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- m) Inglês técnico.
- n) Desejável conhecimento em práticas ágeis de gerenciamento de projetos.
- o) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.
- p) Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.5. POSIÇÃO: Analista de Redes Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	CBO:	2124-10 2123-10
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	ARED-03

1) Formação
Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
2) Capacitação
<ul style="list-style-type: none"> a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior. b) RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas c) Certificações da fabricante Riverbed: RCPE-A-WO (ou curso similar de 40 horas) d) Certificação da Extreme Networks ECS Data Center VDX, ou Cisco Certified Network Professional (CCNP), ou capacitação similar.
3) Experiência
<ul style="list-style-type: none"> a) Experiência mínima de 8 anos em administração e suporte de redes corporativas, englobando LAN e WAN, <i>wired e wireless</i>. b) Experiência na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, switches, VLAN's, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos de roteamento, implantação de QoS em redes corporativas, interconexão de datacenters, firewalls.
4) Outros Conhecimentos
<ul style="list-style-type: none"> a) Experiência no gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC; b) Experiência no gerenciamento de serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço; c) Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço; d) Sistemas operacionais Linux e Windows Server 2012 ou superior; e) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; f) Inglês técnico. g) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.6. POSIÇÃO: Analista de Redes Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	CBO:	2124-10 2123-10
Quantidade Mínima:	00	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	ARED-02

1) Formação
Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
2) Capacitação
<ul style="list-style-type: none"> a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior. b) RUCKUS Certified Networking Associate (RCNA), ou Cisco Certified Networking Associate (CCNA), ou curso de 40 horas
3) Experiência
<ul style="list-style-type: none"> a) Experiência mínima de 5 anos em administração e suporte de redes corporativas, englobando LAN e WAN, <i>wired e wireless</i>. b) Experiência na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, switches, VLAN's, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos de roteamento, implantação de QoS em redes corporativas, interconexão de datacenters, firewalls.
4) Outros Conhecimentos
<ul style="list-style-type: none"> a) Experiência em projetos de infraestrutura de TIC; b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC; c) Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço; d) Sistemas operacionais Linux e Windows Server 2012 ou superior; e) Experiência configuração de soluções Voip e videoconferência; f) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; g) Inglês técnico. h) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.7. POSIÇÃO: Administrador de Sistemas Operacionais Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	CBO:	2123-15
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	ASO-03

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Curso de 40 horas em administração de sistemas operacionais Windows Server 2016, ou superior
- Certificação *MCSA de Windows Server 2016*, ou superior
- Certificação *MCSE Core Infrastructure*
- Certificação *MCITP Virtualization Administrator*, ou equivalente.
- Certificação *LPIC-3: Linux Enterprise Mixed Environment*, ou Certificação *Red Hat Certified Engineer (RHCE)*, ou similar
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

3) Experiência

- Experiência mínima de 8 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do para sistemas operacionais Linux ou Windows Server.
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

4) Outros Conhecimentos

- Experiência no gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência no gerenciamento de serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.8. POSIÇÃO: Administrador de Sistemas Operacionais Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	CBO:	2123-15
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	ASO-02

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Curso de 40 horas em administração de sistemas operacionais Windows Server 2016, ou superior
- Certificação *MCSA de Windows Server 2016*, ou superior
- Certificação *MCSE Core Infrastructure*
- Certificação *MCITP Virtualization Administrator*, ou equivalente.
- Certificação *LPIC-2: Certified Linux Administrator*, ou Certificação *Red Hat Certified Engineer (RHCE)*, ou similar
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

3) Experiência

- Experiência mínima de 5 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores do para sistemas operacionais Linux ou Windows Server.
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

4) Outros Conhecimentos

- Experiência em projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.9. POSIÇÃO: Analista de Suporte Computacional Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Analista de Suporte Computacional Sênior	CBO:	2124-20
Quantidade Mínima:	02	Quantidade Máxima:	02
		Cód. Identificação:	ASUPCOMP-03

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior
- Certificação MCSE: Core Infrastructure
- Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
- Certificação LPIC-3: Certified Linux Enterprise Mixed Environment, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar
- Curso Zabbix Certified Specialist (ZCS), ou equivalente.
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

3) Experiência

- Experiência mínima de 8 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de monitoramento de ambiente de TIC.
- Experiência em administração e suporte de Microsoft Active Directory
- Experiência em administração e suporte de Microsoft 365
- Experiência em administração e suporte de Microsoft PowerShell
- Conhecimento de práticas de backup e restore
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

4) Outros Conhecimentos

- Experiência em projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Experiência em ambientes de virtualização.
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.10. POSIÇÃO: Analista de Suporte Computacional Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Analista de Suporte Computacional Pleno	CBO:	2124-20
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	02
		Cód. Identificação:	ASUPCOMP-02

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Certificação MCSA de Windows Server 2016, ou superior
- Certificação Microsoft MCSE Productivity Solutions Expert
- Certificação LPIC-2: Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified Engineer (RHCE), ou similar
- Curso Zabbix Certified User (ZCU), ou equivalente.
- Curso de pelo menos 20 horas em práticas de infraestrutura ágil.

3) Experiência

- Experiência mínima de 5 anos em administração e gerenciamento de infraestrutura de redes de dados baseada em Linux e Windows Server.
- Experiência em atividades de monitoramento de ambiente de TIC.
- Experiência em administração e suporte de Microsoft Active Directory
- Experiência em administração e suporte de Microsoft 365
- Experiência em administração e suporte de Microsoft PowerShell
- Conhecimento de práticas de backup e restore
- Experiência em atividade de instalação e administração de solução de virtualização.

4) Outros Conhecimentos

- Experiência em projetos de infraestrutura de TIC;
- Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- Experiência em administração de infraestrutura e plataforma contratadas como serviço;
- Experiência em ambientes de virtualização.
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.11. POSIÇÃO: Administrador de Bancos de Dados Sênior

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Administrador de Bancos de Dados Sênior	CBO:	2123-5
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
Cód. Identificação:			ABD-03

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- b) O profissional deverá ter sido aprovado nos exames abaixo, cujos detalhes podem ser obtidos em <https://learn.microsoft.com/pt-br/certifications/mcse-data-management-analytics/>
 - b.1. 70-464: desenvolvendo bancos de dados Microsoft SQL Server
 - b.2. 70-465: criando soluções de banco de dados para Microsoft SQL Server
 - b.3. 70-466: implementando modelos de dados e relatórios com Microsoft SQL Server
 - b.4. 70-467: Projetando soluções de *Business Intelligence* com Microsoft SQL Server
 - b.5. 70-762: desenvolvendo bancos de dados SQL
 - b.6. 70-767: Implementando um data *warehouse* usando SQL
 - b.7. 70-768: desenvolvendo modelos de dados de SQL

3) Experiência

- a) 10 anos de experiência comprovada como DBA SQL Server;
- b) 5 anos de experiência em otimização e *tunning* de performance;
- c) 5 anos de experiência na realização de *backups*, *restores* e recuperação, segurança e integridade de bases de dados;
- d) 3 anos de experiência em implementação de soluções de alta disponibilidade (*High Availability - HA*) e recuperação de desastres (*Disaster Recovery - DR*) para SQL Server
- e) 3 anos de experiência em servidores Windows, incluindo *Active Directory*;
- f) Pensador crítico e habilidades de resolução de problemas;
- g) Trabalho em equipe;
- h) Boa capacidade de gerenciamento de tempo;
- i) Experiência com ferramentas CASE e de terceiros para administração e monitoração de sistemas SQL Server;
- j) Familiaridade com linguagens de programação, especialmente Power Shell e Transact-SQL.

4) Outros Conhecimentos

- a) Experiência em atividades relacionadas a Bancos de Dados MS SQL-Server como:
 - a.1. Gerenciar bancos de dados SQL Server;

Anexo 01 - Perfis Profissionais

- a.2. Configurar e manter servidores e processos de banco de dados SQL Server;
 - a.3. Monitorar a performance e a saúde de sistemas de banco de dados SQL Server;
 - a.4. Garantir altos níveis de performance, disponibilidade e segurança;
 - a.5. Analisar, resolver e corrigir problemas em tempo real;
 - a.6. Refinar e automatizar processos repetitivos, rastrear problemas e documentar mudanças;
 - a.7. Auxiliar os desenvolvedores em *tunning* de queries e refinamento de *schemas*, gerenciando parâmetros para prover tempos de resposta mínimos nas consultas;
 - a.8. Prover suporte em sistemas críticos de produção;
 - a.9. Realizar manutenções agendadas;
 - a.10. Projetar e implementar sistemas de banco de dados com alta disponibilidade;
 - a.11. Configurar distribuição de dados;
 - a.12. Utilizar técnicas de alta velocidade para recuperação de transações e backup de dados;
 - a.13. Estabelecer, garantir e documentar as políticas, procedimentos e padrões de banco de dados;
 - a.14. Realizar testes e avaliações regularmente para garantir a segurança, privacidade e integridade dos dados;
 - a.15. Monitorar a performance dos bancos de dados, implementar mudanças, aplicar novas versões e patches quando necessário;
- b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
 - c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
 - d) Inglês técnico.
 - e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.
 - f) Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.12. POSIÇÃO: Administrador de Bancos de Dados Pleno

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Administrador de Bancos de Dados Pleno	CBO:	2123-5
Quantidade Mínima:	00	Quantidade Máxima:	02
		Cód. Identificação:	ABD-02

1) Formação

Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- b) O profissional deverá ter sido aprovado nos exames abaixo, cujos detalhes podem ser obtidos em <https://learn.microsoft.com/pt-br/certifications/mcse-data-management-analytics/>
 - b.1. 70-464: desenvolvendo bancos de dados Microsoft SQL Server;
 - b.2. 70-465: criando soluções de banco de dados para Microsoft SQL Server;
 - b.3. 70-466: implementando modelos de dados e relatórios com Microsoft SQL Server;
 - b.4. 70-467: Projetando soluções de *Business Intelligence* com Microsoft SQL Server;
 - b.5. 70-762: desenvolvendo bancos de dados SQL;
 - b.6. 70-768: desenvolvendo modelos de dados de SQL.

3) Experiência

- a) 5 anos de experiência comprovada como DBA SQL Server;
- b) 5 anos de experiência em otimização e *tunning* de performance;
- c) 5 anos de experiência na realização de *backups*, *restores* e recuperação, segurança e integridade de bases de dados;
- d) 3 anos de experiência em servidores Windows, incluindo *Active Directory*;
- e) Pensador crítico e habilidades de resolução de problemas;
- f) Trabalho em equipe;
- g) Boa capacidade de gerenciamento de tempo;
- h) Experiência com ferramentas CASE e de terceiros para administração e monitoração de sistemas SQL Server;
- i) Familiaridade com linguagens de programação, especialmente Power Shell e Transact-SQL.

4) Outros Conhecimentos

- a) Experiência em atividades relacionadas a Bancos de Dados MS SQL-Server como:
 - a.1. Gerenciar bancos de dados SQL Server;
 - a.2. Configurar e manter servidores e processos de banco de dados SQL Server;
 - a.3. Monitorar a performance e a saúde de sistemas de banco de dados SQL Server;
 - a.4. Garantir altos níveis de performance, disponibilidade e segurança;

Anexo 01 - Perfis Profissionais

- a.5. Analisar, resolver e corrigir problemas em tempo real;
- a.6. Refinar e automatizar processos repetitivos, rastrear problemas e documentar mudanças;
- a.7. Auxiliar os desenvolvedores em *tunning* de queries e refinamento de *schemas*, gerenciando parâmetros para prover tempos de resposta mínimos nas consultas;
- a.8. Prover suporte em sistemas críticos de produção;
- a.9. Realizar manutenções agendadas;
- a.10. Projetar e implementar sistemas de banco de dados com alta disponibilidade;
- a.11. Configurar distribuição de dados;
- a.12. Utilizar técnicas de alta velocidade para recuperação de transações e backup de dados;
- a.13. Estabelecer, garantir e documentar as políticas, procedimentos e padrões de banco de dados;
- a.14. Realizar testes e avaliações regularmente para garantir a segurança, privacidade e integridade dos dados;
- a.15. Monitorar a performance dos bancos de dados, implementar mudanças, aplicar novas versões e patches quando necessário.
- b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- d) Inglês técnico.
- e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.13. POSIÇÃO: Administrador de Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados

Núcleo Técnico:	Infraestrutura de TIC		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Administrador de Ferramentas de Tratamento e Análise de Dados	CBO:	2123-5
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	02
Cód. Identificação:			ABD-03

1) Formação	
Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.	
2) Capacitação	
<ul style="list-style-type: none"> a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior. b) Capacitação avançada em operação e administração de plataforma Microsoft Power BI. 	
3) Experiência	
<ul style="list-style-type: none"> a) 06 anos de experiência comprovada como Analista de <i>Business Intelligence</i> (BI); b) 06 anos de experiência no desenvolvimento de visualizações (Relatórios e Dashboards) eficientes em Microsoft PowerBI para apoiar áreas de negócio na tomada de decisão. c) 04 anos de experiência em administração e gerenciamento de ambiente Microsoft PowerBI em nuvem (configuração de gateway, permissionamento e gerenciamento de workspaces, configuração de Jobs de atualização automática de dados, monitoramento do desempenho do serviço, configuração da proteção dos dados). d) Apto a ministrar treinamentos internos e prestar suporte às áreas de negócio em assuntos relacionados a Microsoft PowerBI. 	
4) Outros Conhecimentos	
<ul style="list-style-type: none"> a) Conhecimentos profundos em linguagens DAX e Power Query b) Conhecimentos em R. c) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC; d) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento; e) Inglês técnico. f) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento. 	

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.14. POSIÇÃO: Gerente de Segurança da Informação

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Gerente de Segurança da Informação	CBO:	1425-25
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	GERSEG

1) Formação

- Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.
- Pós-graduação lato ou stricto sensu em segurança de infraestrutura de TI

2) Capacitação

- Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
- Certificação de Administração de solução *Kaspersky endpoint security*;
- Certified Information Systems Auditor (CISA)* ou *CompTIA Security+* ou *GIAC Security Essentials Certification (GSEC)* ou *GIAC Certified Incident Handler (GCIH)* ou *Offensive Security Certified Professional (OSCP)* ou equivalente/superior;
- Certified Information Security Manager (CISM)* ou *Systems Security Certified Practitioner (SSCP)* ou equivalente/superior;
- Certified Information Systems Security Professional (CISSP)* ou *CompTIA Advanced Security Practitioner (CASP+)* ou *GIAC Security Expert (GSE)* ou equivalente/superior.

3) Experiência

- 8 anos de experiência comprovada como gerente de segurança da informação.
- Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI;
- Conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, *endpoint security* (Kaspersky ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN - *Virtual Private Network* (client-to-site e site-to-site);
- Atuação em níveis técnico, gerencial e executivo.

4) Outros Conhecimentos

- Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
- Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
- Inglês técnico.
- Desejável conhecimento em práticas ágeis de gerenciamento de projetos.
- Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.
- Sysaid: conhecimento em técnicas de elaboração e emissão de relatórios gerenciais.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.15. POSIÇÃO: Administrador em Segurança da Informação Sênior

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Administrador em Segurança da Informação Sênior	CBO:	2123-20
Quantidade Mínima:	02	Quantidade Máxima:	02
		Cód. Identificação:	ASEG-03

1) Formação

- a) Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
 b) Certificação de Administração de solução *Kaspersky endpoint security*;
 c) *Certified Information Systems Auditor (CISA)* ou *CompTIA Security+* ou *GIAC Security Essentials Certification (GSEC)* ou *GIAC Certified Incident Handler (GCIH)* ou *Offensive Security Certified Professional (OSCP)* ou equivalente/superior;
 d) *Certified Information Security Manager (CISM)* ou *Systems Security Certified Practitioner (SSCP)* ou equivalente/superior;

3) Experiência

- a) 8 anos de experiência comprovada como Administrador em Segurança da Informação
 b) Experiência em atividades relacionadas aos mecanismos de segurança e tratamentos de incidentes de segurança de TI;
 c) Experiência administração de infraestrutura de aplicações Web, e de implantação, configuração e administração de solução de WAF (Web Application Firewall).
 d) Conhecimento em tecnologias de firewall, IDS/IPS, *endpoint security* (Kaspersky ou similar), Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN - *Virtual Private Network* (client-to-site e site-to-site), WAF, SIEM, vulnerability scanners, etc.
 e) Experiência em elaboração de políticas, normas e procedimentos de segurança da informação;
 f) Conhecimento em frameworks de governança e gestão de TI (agilidade, ITIL, COBIT, LGPD, GDPR, entre outros)
 g) Domínio de redes LAN e Wan e sistemas operacionais Windows e Linux;
 h) Domínio dos principais frameworks relacionados à segurança da Informação, em especial os da família ABNT/NBR ISO27000;

4) Outros Conhecimentos

- a) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
 b) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;

Anexo 01 - Perfis Profissionais

- c) Inglês técnico.
- a) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

2.16. POSIÇÃO: Analista de Sistemas de Automação Sênior

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Analista de Sistemas de Automação Sênior	CBO:	2124-15 2124-25
Quantidade Mínima:	01	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	ASISA-03

1) Formação

- b) Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
 b) MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas);
 c) Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.
 d) Curso 55172-A: *Managing Development Projects with Team Foundation Server*, ou equivalente;
 e) Curso 10972-B: *Administering the Web Server (IIS) Role of Windows Server*, ou equivalente;
 f) Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil.

3) Experiência

- a) 8 anos de experiência comprovada como Analista de Sistemas de Automação
 b) Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação e servidores WEB (MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, ASP, .NET;
 c) Experiência em instalação, configuração e administração de infraestrutura de portais de conteúdo (principalmente Microsoft Sharepoint);
 d) Experiência em administração de aplicações em web em ambientes de sistemas operacionais Linux e Windows Server;
 e) Experiência em instalação, configuração e administração de solução de orquestração de containers e automação de TI (prática DevOps);
 f) Conhecimento avançado em linguagens script de sistemas operacionais Windows Server e Linux.

4) Outros Conhecimentos

- b) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
 c) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
 d) Inglês técnico.
 e) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

POSIÇÃO: Analista de Sistemas de Automação Pleno

Núcleo Técnico:	Segurança da Informação		
Dados de Referência			
Perfil Profissional:	Analista de Sistemas de Automação Pleno	CBO:	2124-15 2124-25
Quantidade Mínima:	00	Quantidade Máxima:	01
		Cód. Identificação:	ASISA-02

1) Formação

- a) Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área Tecnologia da Informação.

2) Capacitação

- a) Curso e certificação ITIL® v3 Foundation ou superior.
 b) MCSA de Windows Server 2016, ou superior. (ou curso de 40 horas);
 c) Certificação LPIC-2 Certified Linux Administrator, ou Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA), ou superior.
 d) Curso 55172-A: *Managing Development Projects with Team Foundation Server*, ou equivalente;
 e) Curso 10972-B: *Administering the Web Server (IIS) Role of Windows Server*, ou equivalente;
 f) Curso de 40 horas em práticas de infraestrutura ágil.

3) Experiência

- a) 5 anos de experiência comprovada como Analista de Sistemas de Automação
 b) Experiência em instalação, configuração e administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação e servidores WEB (MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, ASP, .NET;
 c) Experiência em instalação, configuração e administração de infraestrutura de portais de conteúdo (principalmente Microsoft Sharepoint);
 d) Experiência em administração de aplicações em web em ambientes de sistemas operacionais Linux e Windows Server;
 e) Experiência em instalação, configuração e administração de solução de orquestração de containers e automação de TI (prática DevOps);
 f) Conhecimento avançado em linguagens script de sistemas operacionais Windows Server e Linux.

4) Outros Conhecimentos

- f) Experiência em serviços e atendimento a níveis mínimos de serviço de TIC;
 g) Métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;
 h) Inglês técnico.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

- i) Sysaid: conhecimentos no uso da ferramenta ITSM para tratamento de chamados de incidentes, requisições, mudanças, problemas, projetos, manutenção de banco de dados de itens de configuração e base de conhecimento.

Anexo 01 - Perfis Profissionais

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 3.1.** A formação da equipe deverá ser realizada e apresentada formalmente à SUSEP no prazo estabelecido no Termo de Referência.
- 3.2.** A Habilitação dos profissionais estará somente condicionada a comprovação dos requisitos de Capacitação, Formação e Experiência Profissional.
- 3.3.** Os requisitos de Treinamentos e Certificações poderão ser comprovados no momento da habilitação, porém caso necessário, a CONTRATADA poderá solicitar um prazo para desenvolvimento dos treinamentos ou certificação do profissional, desde que apresente a comprovação das datas dos cursos/certificações a serem realizadas, e desde que esse desenvolvimento não ultrapasse 90 (noventa) dias da data da apresentação do profissional.
- 3.4.** O prazo mencionado do item anterior poderá ser prorrogado por igual período, a critério do Gestor do contrato, em situações excepcionais de caso fortuito ou força maior, devendo ser justificados para equipe de fiscalização.
- 3.5.** O item de experiência profissional deverá ser atendido por cada profissional de acordo com o perfil, podendo haver soma de prazos de experiência em momentos distintos e não sobrepostos.
- 3.6.** A não manutenção da equipe necessária em cada núcleo técnico de serviço ensejará a aplicação de sanções previstas no Termo de Referência.
- 3.7.** Casos omissos serão analisados e tratados pelo gestor do contrato, com apoio da equipe de fiscalização, sempre prevalecendo o interesse da Susep.

Anexo III - Anexo 3 - Ambiente TI.pdf

Anexo 03 – Ambiente de TIC

Sumário

1. Introdução.....	2
2. Ferramenta ITSM	2
3. Serviços de TIC.....	2
4. Lista de Sistemas com Classificação de Criticidade.....	3
5. Bancos de dados e sistemas de <i>Business Intelligence</i>	3
6. Sítios <i>Active Directory</i>	4
7. Recursos de TI que compõem o Datacenter	4
8. Redes LAN e WAN	7
9. Segurança.....	8
10. Informações e quantitativos relativos a Atendimento ao usuário de TIC	8
Usuários de TI na Susep	8
Equipamentos para utilização dos usuários	8
11. Contratos de serviços de TI vigentes.....	10

Anexo 03 – Ambiente de TIC

1. Introdução

Este documento tem o objetivo de apresentar as principais características do ambiente de TIC da Susep.

O conhecimento do ambiente de TIC da Susep aumentará a lucidez da licitante em seu esforço de formular uma proposta comercial que abranja o quantitativo e a qualificação ideal de recursos.

2. Ferramenta ITSM

Sysaid (www.sysaid.com).

3. Serviços de TIC de prateleira

- Microsoft Team Foundation Server
- Sysaid
- SEI
- FIP
- Active Directory
- Nginx
- Wsus
- Qlikview server
- Nagios
- Ocomon
- Print ServerMicrosoft
- Secure client
- WSUS
- Radius
- Microsoft File System
- Microsoft IIS
- Plone + Zope
- Antivirus Kaspersky
- MySql
- PostGreSQL
- RDS
- Office 365
- Microsoft SQL Server
- Certificação SSL
- Firewall fortigate

Anexo 03 – Ambiente de TIC

4. Serviços de TIC da SUSEP

- Corretores
- Meu Futuro Seguro
- SRD
- SISPEN
- SISGP
- SIAS
- Olinda BC
- Proxy Reverso

5. Lista de Sistemas com Criticidade Alta

- SEI
- FIP
- VPN
- AD
- Corretores
- Portal SUSEP

6. Bancos de dados e sistemas de *Business Intelligence*

Tecnologia	Versão
Microsoft SQL Server*	2017 e superior
PostgreSQL	8.1 e superior
Access	2000 e superior
MySQL	5.0 e superior

*solução principal

Ambiente de BI	
Tecnologia	Versão
SQL Server	2017 e superior
SQL Server Analysis Services (SSAS)	2017 e superior
SQL Server Integration Services (SSIS)	2017 e superior
SQL Server Reporting Services (SSRS)	2017 e superior
SQL Server Data Quality Services (DQS)	2017 e superior
SQL Server Master Data Services (MDS)	2017 e superior
Microsoft Power BI - P2, Pro, Desktop	Versão mais recente

Anexo 03 – Ambiente de TIC

7. Sítios *Active Directory*

O ambiente de TI atual da Susep inclui 5 (cinco) sítios Microsoft Active Directory em Windows Server 2012 com nível de funcionalidade 2012, nos quais se distribuem os *endpoints* a serem gerenciados, conforme a tabela abaixo:

Id	Sítio Microsoft <i>Active Directory</i>	Número aproximado de <i>endpoints</i>	Número aproximado de impressoras/Multifuncionais	Número aproximado de usuários
1	Sede da Susep – Rio de Janeiro/RJ	520	20	300
2	Escritório de Representação da SUSEP em São Paulo - ERSSP	43	2	30
4	Escritório de Representação da SUSEP no Distrito Federal - ERSDF	10	2	7
5	Arquivo-Geral da Susep - Rio de Janeiro/RJ	7	2	7

8. Recursos de TI que compõem o Datacenter

Datacenter contratado:

	Quantidade	Software
Servidores Virtuais (Hosts são responsabilizadas da Vivo)	04	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
	01	Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)
	23	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)
	28	Microsoft Windows Server 2019
	03	Red Hat Enterprise Linux 5 (64-bit)
	01	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
	01	Microsoft SQL Server 2008 (RTM) - 10.0.1600.22 (X64) Express Edition (64-bit)
	07	Microsoft SQL Server 2017 (RTM-CU14) (KB4484710) - 14.0.3076.1 (X64) Standard Edition (64-bit)

Anexo 03 – Ambiente de TIC

CPD Sede:

	Hardware	Software
Servidores	PowerEdge R720 (rack mounted) - 4 unidades, sendo 2 inoperantes por falha de hardware	3 licenças Windows Server Datacenter 2012 64bits
	2 Processadores Intel Xeon E5-2630 2.30GHz, 15M cache, 7,2GT/s QPI, Turbo, 6C, 95W	1 licença Windows Server Standard 2012 64 bits
	64GB memória RAM	
	4 portas Ethernet 10/100/1000 Base-T	
	2 controladoras de rede PCIe x8 100/1000/10000 BASE-T Dual port	Solução de virtualização - 1 conjunto
	2 Controladoras Fibre Channel Single Port 8 Gb	8 licenças VMWare Vsphere Enterprise
	Porta Gerenciamento Idrac	1 licença VMWare VCenter Standard
	4 Interfaces USB	
	Unidade de disco óptico DVD-RW	Além dos servidores Windows 2012, há servidores Virtuais Linux (distribuição Ubuntu10.04.4 LTS). Pacotes adicionais instalados nestes servidores linux: Apache 2.4.23, SVN 1.9.4, com módulo webdav instalado e configurado para acesso apenas via https, Postgres 9.2, PHP 5.4, Redmine 3.3.0.
	2 discos rígidos SAS 300GB 15Krpm	
	Controladora PERC H710	
	Fontes Redundantes	
	IDRAC 7 Enterprise	
Servidor HP ML350pT08 LFF (torre) - 3 unidades, sendo 2 em produção	1 licença Windows Server 2012 Standard para cada máquina com 25 CALs para cada licença Server	
2 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2603 0 @ 1.80GHz		
8 GB de memória RAM		
HP Smart Array P420i Controller		
6 discos 600GB (modelos EF0600FARNA e EF0600FATFF) em 2 enclosures		
2 fontes redundantes modelo 503296-B21		
Monitor HP L185x TFT LED 18,5", mouse e teclado		
Armazenamento	Unidade de armazenamento em disco - 1 unidade, Storage VNX 5300	Software Local Protection Suite (clone/snap)
	2 controladoras redundantes e ativas	Software de Gerenciamento Web Tools
	24 discos 600GB sendo:	
	1 Gaveta DPE com 15 discos	
	1 Gaveta DAE com 9 discos	
	4 Interfaces Fibre Channel 8Gbps	
Swlitch FC - 2 unidades, EMC Cormectrix modelo DS300B		

Anexo 03 – Ambiente de TIC

	8 portas universais expansíveis a 24 portas	
	16 Cabos FC LC-LC	
Biblioteca de fitas	Tape Library - 1 unidade, Library Dell Powervault TL2000	Software de gerência de backup EMC Networker
	2 Drives LTO5 FC	1 licença para gerenciador de backup
	50 Cartuchos regraváveis	5 licenças tipo cliente para servidores Windows
	2 cartuchos de limpeza	1 licença de agente para backup de arquivos abertos
	100 etiquetas de identificação	5 licenças tipo cliente para servidores Linux
		1 licença para dispositivo de fitas
Acessórios	Rack DELL modelo 4220 - 1 unidade	
	42 U	
	4 PDU's	
	1 KMM	
	1 Switch KVM modelo PowerEdge 4322 DS	
Servidor	Servidor HP ML350pT08 LFF	1 licença Windows Server 2012 Standard.
	2 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2603 0 @ 1.80GHz	
	8 GB de memória RAM	
	HP Smart Array P420i Controller	
	6 discos 600GB (modelos EF0600FARNA e EF0600FATFF) em 2 enclosures	
	2 fontes redundantes modelo 503296-B21	
	Monitor HP L185x TFT LED 18,5", mouse e teclado	

CPD São Paulo

	Hardware	Software
Servidor	Servidor HP ML350pT08 LFF (torre) 2 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2603 0 @ 1.80GHz 8 GB de memória RAM HP Smart Array P420i Controller 6 discos 600GB (modelos EF0600FARNA e EF0600FATFF) em 2 enclosures 2 fontes redundantes modelo 503296-B21 Monitor HP L185x TFT LED 18,5", mouse e teclado	1 licença Windows Server 2012 Standard.

CPD Brasília

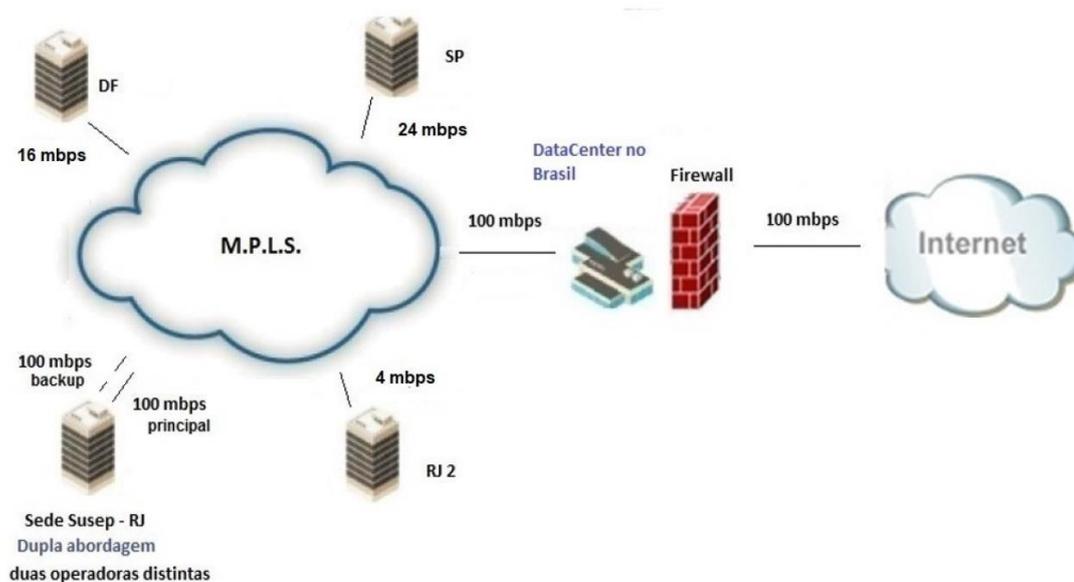
Servidor	Servidor HP ML350pT08 LFF (torre)	1 licença Windows Server 2012 Standard.
----------	-----------------------------------	---

Anexo 03 – Ambiente de TIC

	2 Processadores Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2603 0 @ 1.80GHz	
	8 GB de memória RAM	
	HP Smart Array P420i Controller	
	6 discos 600GB (modelos EF0600FARNA e EF0600FATFF) em 2 enclosures	
	2 fontes redundantes modelo 503296-B21	
	Monitor HP L185x TFT LED 18,5", mouse e teclado	

9. Redes LAN e WAN

Topologia da Rede - Panorama Externo



*as bandas podem ser alteradas ao longo do contrato

Switches em produção

Localidade	Quantidade	Hardware	Software
Rio de Janeiro/RJ - Sede	10	Cisco Catalyst WS-C2960X-48FPD-L	IOS Version 15.2(5)E1
	23	Cisco Catalyst WS-C2960X-48TD-L	ISO Version 15.2(5)E1
	2	Cisco Catalyst 6509-E	IOS Version 15.1(2)SY10

Anexo 03 – Ambiente de TIC

São Paulo/SP Brasília/DF Arquivo-Geral	7	Enterasys Surestack B3G124	Firmware Revision: 06.42.13.0002
--	---	----------------------------	----------------------------------

10. Segurança

Endpoint Security: Kaspersky Endpoint Security Select

Firewall: Firewall Fortigate FG 100E

11. Informações e quantitativos relativos a Atendimento ao usuário de TIC

Usuários de TI na Susep

Unidade Susep	Quantidade estimada de usuários
Sede – Rio de Janeiro/RJ	350
Brasília – DF	10
São Paulo – SP	30
Arquivo-Geral – Rio de Janeiro/RJ	5
Total	395

Empresas do mercado que podem abrir chamado: 300

Equipamentos para utilização dos usuários

Notebooks

Modelo	Quantidade**	Sistema Operacional
HP Probook 400 G5	101	Windows 10 Professional ou superior
HP Probook 640 G5	38	Windows 10 Professional ou superior
DELL Latitude 5410	15	Windows 10 Professional ou superior
HP Probook 640 G7	9	Windows 10 Professional ou superior
HP Probook 640 G8	139	Windows 10 Professional ou superior
Macbook Air	2	Mac OS
Macbook Pro	1	Mac OS
TOTAL	305	

*equipamentos com RAM de 8 ou 16GB. E discos SSD de 256GB ou 512GB

** as quantidades e modelos podem ser alterados ao longo do contrato

Anexo 03 – Ambiente de TIC

Desktops

Desktops - modelo HP EliteDesk 800 G1/G2*		
Localidade	Quantidade**	Sistema Operacional
Sede - Rio de Janeiro	470	Windows 10 Professional ou superior
Arquivo-Geral	4	Windows 10 Professional ou superior
São Paulo-SP	20	Windows 10 Professional ou superior
Brasília-DF	12	Windows 10 Professional ou superior
TOTAL	506	

*equipamentos com RAM de 16GB. Discos SSD de 256GB. Normalmente dois monitores.

** as quantidades e modelos podem ser alterados ao longo do contrato

Multifuncionais e impressoras

Impressoras e Multifuncionais*				
Equipamentos contratados	Quantidade por localidade			
	Sede/RJ	Unidade SP	Unidade Brasília	Arquivo-Geral
SAMSUNG M4580	14			1
SAMSUNG M5370	6	1	1	1
SAMSUNG C4010	1	1		
Equipamentos Próprios	Sede/RJ	Unidade SP	Unidade Brasília	Arquivo-Geral
SAMSUNG M4080	5	1		
OKIDATA ES8473	1			
XEROX WORKCENTER 3225	2			
HP LASERJET P3015	3			
KYOCERA M5521 CDN			1	

TOTAL: 39 equipamentos

*Os modelos e quantidades contratados e próprios podem sofrer alteração ao longo do contrato

Soluções de software presentes nos endpoints

Solução	Versão
SysAid ITSM	
ADOBE CREATIVE CLOUD FOR TEAMS ALL	SaaS
ADOBE STOCK FOR TEAMS	SaaS
Adobe Acrobat DC	22.001.20.117
Abby Finereader	15
PDF Creator	4.4.2
PDF SAM	4.3.0
Bizagi Modeler	3.9

Anexo 03 – Ambiente de TIC

Microsoft PowerBI	Desktop, Pro, Premium
Qlikview	12.6 desktop
R	4.1.3
R Studio	
Teracopy	3.8.5
7-zip	21.7
Forticlient VPN	7.0
Microsoft Remote Desktop Services	
Microsoft Windows 10	Pro
Microsoft Windows 11	Pro
Microsoft Office	365 E1 e 2013
Microsoft Visual Studio	16.11.7
Libre Office	7.3.2

Navegadores	Versão
Firefox	Última versão corrente
Chrome	
Edge	

Salas de videoconferência

Unidade Susep	Quantidade*
Sede – Rio de Janeiro/RJ	3
Brasília - DF	1
São Paulo - SP	1
Arquivo-Geral – Rio de Janeiro/RJ	0
Total	5

*Quantidades previstas em contrato ainda a ser celebrado.

12. Contratos de serviços de TI vigentes

Objeto	Processo
Outsourcing de impressão	15414.615234/2022-85
Suporte à ferramenta ITSM SysAid	15414.608355/2022-71
Telefonia VOIP	15414.651740/2021-57
Garantia notebooks HP - HP PROBOOK 640 G8 I5 (139 equipamentos)	15414.624038/2021-11
HP PROBOOK 640 G5 I5-8365U: 47 equipamentos	15414.618457/2020-32
Garantia notebooks Dell Latitude 5410 (15 equipamentos)	15414.618459/2020-20
Garantia Monitores Dell P2419H (37)	15414.618459/2020-21

Anexo 03 – Ambiente de TIC

Garantia monitores AOC 152: AOC 24P1U 115: AOC 24P1U	15414.624038/2021-11 15414.618457/2020-33
Serviços de Datacenter (links, cloud, correio)	15414.608821/2019-12
Solução de rede sem fio nas unidades da Susep	Em contratação.
Videoconferência	Em contratação