

MF-SUSEP-SUPERINT.DE SEGUROS PRIVADOS/RJ

Estudo Técnico Preliminar 60/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 15414.651194/2025-88

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 94/2022.

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 presencial nas unidades da Susep do Rio de Janeiro, Brasília e São Paulo por um período de 36 meses.

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

4. Descrição da necessidade

Suporte Avançado - 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.

Os serviços de suporte ao usuário e operação e sustentação de infraestrutura de TIC são atualmente prestado por empresa contratada na forma do contrato nº 05/2023, cuja vigência tem término previsto para junho de 2026. A contratação, instruída nos autos do processo 15414.618303/2022-11, fora motivada 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 novas aposentadorias, aumentando o risco de redução de força de trabalho.

Recursos na unidade de Infraestrutura de TIC	
Descrição	Quantidade
Coordenadores/Chefes	4
Servidores de Carreira	17
Total	21

*uma aposentadoria em condições de ser solicitada.

Em que pese não haver diferenças relevantes entre o contrato atual e a futura contratação, verificou-se que existem questões referentes à eficiência do contrato nº 05/2023, celebrado à luz da Lei nº 8.666/93 e da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 no que se refere à atuação dos perfis profissionais, bem como de suas remunerações. Dessa forma, a Administração deverá instruir nova licitação para provimento desses recursos com o máximo de aproveitamento que a legislação permite.

Em modificação ao modelo do contrato atual, que prevê recursos presenciais apenas na parte de suporte ao usuário de TIC, a nova contratação deverá prover todos os recursos presenciais nas unidades do Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. O acréscimo se dará em virtude da necessidade diária de trabalho por parte de toda a equipe à disposição da Susep.

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; e
- Gestão dos serviços de TIC

Os serviços de TIC são outra área de preocupação dos gestores do DEATI. Anualmente, são realizados cerca de 250 acionamentos por serviços de TIC ao mês. 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.

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 DEATI, razão pela qual devem ser incorporados à força de trabalho do Departamento.

Todas essas necessidades vêm sendo administradas pelo DEATI nos últimos anos, apesar da significativa vacância no Departamento. Contudo, o número crescente de projetos estratégicos da Susep envolvendo o DEATI 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/MGI nº 1.070/2023. 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 2025-2027 – de prover soluções tecnológicas inovadoras para aumentar a eficiência dos processos de negócio e do mercado supervisionado (Anexo I).
2. Suprir os quadros do DEATI com recursos especialistas nas áreas de suporte ao usuário, suporte operacional de TIC, DevSecOps e Segurança da Informação.
3. Manter em funcionamento e trazer melhorias para 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 05/2023 (processo 15414.618303/2022-11).
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.
6. Seguir o modelo de pagamento mensal dos serviços (valor fixo), condicionado ao atendimento dos níveis de serviço previstos em contrato, afastando os modelos de postos de trabalho ou homem-hora.
7. Ter equipe técnica presente nas unidades da Susep.
8. Ter previsão de trabalhos fora do expediente, em caráter excepcional.
9. Exigir experiência e capacitação profissional dos membros da equipe técnica.
10. Exigir vínculo celetista dos membros da equipe técnica em trabalho presencial.
11. Garantir a disponibilidade e proatividade dos membros do time técnico durante o expediente.
12. Os servidores da Susep serão gerentes e coordenadores dos projetos e atividades delegadas aos membros do time técnico.

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:
 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. Também realizará o gerenciamento dos serviços essenciais de diretórios de usuários (Active Directory), correio e colaboração (Office 365), bem como dos serviços contratados de terceiros, por exemplo: software de ITSM (Sysaid), outsourcing de impressão, RDS (Remote Desktop Services), entre outros. Atuará também na proposição e implantação de práticas, ferramentas e processos para gerenciamento do parque de desktops, notebooks e outros equipamentos do parque de TIC da Susep. 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. **Grupo de Segurança da Informação:** Este grupo atuará na área do DEATI 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. Na área da governança de Segurança da Informação, atuará juntamente com os servidores, na elaboração de políticas, normas e procedimentos relacionados ao tema.
3. **Grupo Sistemas Operacionais:** Este grupo atuará na proposição, adoção e implementação de soluções relacionadas ao suporte avançado de infraestrutura dos sistemas da Susep, bem como da manutenção da infraestrutura hospedada em ambiente externo - hosting.
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.
4. A contratada deverá absorver os conhecimentos e técnicas necessários à sustentação da infraestrutura de TIC da Susep e deverá admitir as alterações, adições e desativações realizadas na infraestrutura ao longo da vigência do contrato.

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
CGITI - Coordenação-Geral de Infraestrutura de TIC	Leandro Martins das Neves

6. Descrição dos Requisitos da Contratação

6.1. Requisitos Legais:

A contratação estará de acordo com os seguintes normativos:

- Lei nº 14.133/2021 - Lei Geral de Licitações e suas alterações;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, bem como suas alterações.
- Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 atualizada conforme a Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025 - estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Poder Executivo Federal.
- regulamentações e demais diplomas regentes das contratações públicas.

O objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da Instrução Normativa SGD-ME nº 94/2022.

6.2. Requisitos Temporais:

O prazo de vigência da contratação será de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de início da vigência do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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 9.3. da Portaria nº 1.070/2023 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 time da contratada deverá responder a qualquer solicitação da Susep no intervalo máximo de 2 (duas) horas, sendo a violação desse prazo considerada inexecução do contrato sujeita a glosas imediatas. Estão excluídas deste prazo as situações de crise, emergenciais ou críticas estabelecidas pela Administração.

Os tempos de execução previstos em cronogramas e registros de serviço (chamados) vincularão a contratada, de forma que sua violação será considerada inexecução parcial do contrato sujeita a glosas imediatas.

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 Ordem 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/MGI nº 1.070/2023, 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:
 - **Unidade 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
 - **Sede Brasília/DF:** Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 1, Bloco K - Edifício Seguradoras, 8º e 13º andares, SHCS, DF, CEP 70.093-900.
 - **Unidade Arquivo-Geral, Rio de Janeiro/RJ:** Av Franklin Roosevelt, nº 39 2º e 3º andares, Centro, CEP 20.021-120.
 - **Unidade Porto Alegre/RS:** Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, sala 849, Centro Porto Alegre - RS
- 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 sitio de documentação da própria CONTRATANTE, base de conhecimento, sistema de Wiki, outro que venha a ser definido pela CONTRATANTE.

7. Levantamento de Mercado

As soluções encontradas para atendimento das necessidades da Susep são:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço
2	Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores da Susep por execução direta

Salienta-se que a identificação das soluções, considerou além da execução direta, apenas remuneração por preço fixo mensal, observando o atendimento ao nível mínimo de serviço. Outras opções como UST – Unidade de Serviço Técnico – não foram consideradas, em razão da obrigatoriedade de adoção do modelo criado por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento de usuários de Tecnologia da

O Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC foi elaborado pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia em atendimento às recomendações constantes do Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e Acórdão nº 1.508/2020 – TCU – Plenário, que revelaram deficiências diversas em contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação na métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

A métrica UST, e suas variações, é comumente utilizada em contratos que envolvem diferentes serviços de TIC com complexidade variada, permitindo o controle e a precificação de serviços preestabelecidos, assim como a mensuração do esforço em situações ou problemas previamente conhecidos, o que enseja, contudo, uma criteriosa definição de catálogo, perfis profissionais, complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.

Constatou-se, portanto, que a UST é uma métrica de difícil gestão e que exige maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes. Sua complexidade e falta de padronização expõe órgãos e entidades a riscos diversos.

Descrição da solução 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço -

Esta solução visa contratar empresa especializada na prestação de serviços de TIC por meio de pregão eletrônico. A referida solução é adotada por diversos órgãos e entidades da Administração Pública, como: Ministério do Trabalho e Previdência Social, Comissão Nacional de Energia Nuclear, Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá, CVM, Banco Central, ANATEL, dentre outros.

Descrição da solução 2 - Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores da Susep por execução direta.

Trata-se de um cenário que requer pessoal disponível para realizar as atividades e que mesmo assim, seria bastante questionável sua adoção em razão de questões legais.

- **Decreto nº 9.507/2018**

Dispõe sobre a **execução indireta** (terceirização) de serviços no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

- **Art. 3º** veda a terceirização de atividades que envolvam:
 - Tomada de decisão ou posicionamento institucional;
 - Atividades estratégicas;
 - Poder de polícia, regulação, outorga e sanção;
 - Atividades inerentes a cargos do plano de cargos do órgão, **exceto se extintos**.
- Permite a terceirização de **atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias**, como manutenção predial, limpeza, vigilância, apoio técnico de TI, etc.

- **Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017** (e suas atualizações)

Estabelece diretrizes para a contratação de serviços sob regime de execução indireta.

- Define critérios para justificar a terceirização;
- Exige planejamento detalhado e análise de custo-benefício;
- Aplica-se a serviços contínuos como **apoio técnico em TI, manutenção, limpeza, vigilância, etc.**

- **Lei nº 14.133/2021** (Nova Lei de Licitações)

- **Art. 48:** permite a execução por terceiros de **atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares**, desde que não envolvam competências legais do órgão.
- Reforça a vedação à terceirização de atividades típicas de Estado, mas **não proíbe a terceirização de apoio técnico especializado**, como infraestrutura de TI.

- **Decreto-Lei nº 200/1967, art. 10, §7º**

- Recomenda que a Administração **se desobrigue da execução material de tarefas executivas**, sempre que possível, por meio de contratos com a iniciativa privada

8. Descrição da solução como um todo

A descrição da solução como um todo abrange a prestação do serviço de suporte ao usuário 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 - NMS definidos no contrato.

8.1. Objeto da solução

A solução a ser adotada é a "Solução 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos (NMSE).

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

- Item 1: Implementação de Central de Serviços de TIC com prestação de Serviços de Suporte ao usuário de TIC.
- Item 2: Serviços de sustentação de infraestrutura 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 10 (dez) anos.

8.3. Localidades atendidas

- Os serviços presenciais deverão ser prestados em todas as unidades da Susep, conforme endereços abaixo.
 - **Rio de Janeiro/RJ:** Av. Presidente Vargas, 730, Centro - CEP 20071-900.
 - **São Paulo/SP:** Av. Paulista, 1804 - 10º andar, Bela Vista - CEP 01310-922
 - **Brasília/DF -Sede** Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 1, Bloco K - Edifício Seguradoras, 8º e 13º andares, SHCS - CEP 70093-900.
 - **Arquivo-Geral, Rio de Janeiro/RJ:** Av Franklin Roosevelt, 39 2º e 3º andares, Centro, CEP 20021-120.
 - **Unidade Porto Alegre/RS:** Av. Loureiro da Silva, 445, 8º andar, sala 849, Centro Porto Alegre - RS
- 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 presencialmente (excepcionalmente, de forma remota), nos termos detalhados 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 CONTRATANTE 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 documentação dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATANTE, 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;
- 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;
- Gerenciar o depósito de hardware.
- Interagir com empresas contratadas da Susep para prestação de serviços de garantia de equipamentos e manutenção de serviços.
- Prospectar novas tecnologias e soluções para as unidades de TI da Susep, justificando a viabilidade de sua adoção.
- Auxiliar na elaboração de políticas, normas e procedimentos relacionados às áreas de atuação das unidades de TI da Susep.

A lista acima não é exaustiva, abrangendo igualmente tarefas correlatas ao tema.

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 – NMS, 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 1.070/2023:

Perfil	Cod. CBO de Referência	Perfil Profissional de Referência	Descrição da Atuação
			Profissional com responsabilidade de coordenar e

GERSUP	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento 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.
TECSUP	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	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.
ASUPCOMP	2124-20	Analista de suporte computacional	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou 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.
ARED	2124-10	Analista de redes e de comunicação de dados	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e delonga 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	2123-15	Administrador de sistemas operacionais	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers . Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
ASEG	2123-20	Administrador em segurança da informação	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços e controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

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

8.7.1 O Termo de Referência e seus anexos irão detalhar 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

O serviço será dividido em núcleos técnicos que devem ter as seguintes características:

Grupo de Atendimento a Usuários (Central de Serviços). Este grupo implementará a Central de Serviços de TIC e o suporte ao usuário de TIC da Susep. São previstos recursos de níveis 1, 2 e 3 de atendimento. O atendimento será realizado de forma presencial e, excepcionalmente, 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. Também realizará o gerenciamento dos serviços essenciais de diretórios de usuários (Active Directory), correio e colaboração (Office 365), bem como dos serviços contratados de terceiros, por exemplo: software de ITSM (Sysaid), outsourcing de impressão, RDS (Remote Desktop Services), entre outros. Atuará também na proposição e implantação de práticas, ferramentas e processos para gerenciamento do parque de desktops, notebooks e outros equipamentos do parque de TIC da Susep. 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, qualidade e segurança 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.

Grupo de Segurança da Informação: Este grupo atuará na área do DEATI 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. Na área da governança de Segurança da Informação, atuará juntamente com os servidores, na elaboração de políticas, normas e procedimentos relacionados ao tema.

Grupo Sistemas Operacionais: Este grupo atuará na proposição, adoção e implementação de soluções relacionadas ao suporte avançado de infraestrutura dos sistemas críticos da Susep, bem como da manutenção da infraestrutura hospedada em ambiente externo (hosting/nuvem).

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 de usuários 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.

O Banco de dados de Gerência de Configuração deverá ser construído no Sysaid, podendo excepcionalmente se estender por ferramentas auxiliares, conforme autorização da Susep.

Também caberá à contratada a proposição de normativos e procedimentos que visem à formalização do processo de gestão de configuração e práticas necessárias à manutenção e atualização do BDGC.

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.

Caberá à contratada a responsabilidade de monitorar a estabilidade do das aplicações e serviços da Susep, atuando prontamente em caso de incidentes, registrando-os na ferramenta ITSM, organizando salas de crise e atuando na solução do incidente, ainda que servidores da Susep não estejam conduzindo o tratamento do incidente.

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; ou ainda práticas ágeis como Scrum ou Kanban.

Os produtos do projeto deverão ser refletidos no Banco de Dados de Gerência de Configuração.

Os itens do *backlog* de projetos serão classificados e priorizados pela equipe designada 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* estão incluídas no serviços mas 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 05/2023, autuado nos autos do processo SEI nº 15414.618303/2022-11.

A Central de Serviços de TIC é responsável pela captação, tratamento e encaminhamento de aproximadamente 6.000 chamados anuais.

A Central de Serviços de TIC contratada pela Susep possui atualmente 3 técnicos e um gerente de suporte, 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 do serviço de e-mails;
- Gerenciamento de soluções em nuvem (Office 365);

- Gestão da Central de Serviços de TIC;
- 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;
- 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
set/24	294
out/24	377
nov/24	299
dez/24	221
jan/25	263
fev/25	296
mar/25	227
abr/25	236
mai/25	211
jun/25	295
jul/25	288
ago/25	279
Total	3286
Média Mês	284

O número considera também os projetos submetidos à Central de Serviços de TIC para intervenção na infraestrutura de TIC da Susep.

Em relação à equipe atualmente contratada, haverá uma reorganização técnica de forma a aumentar a eficiência no atendimento pela Central de Serviços e as demandas diretamente ligadas ao usuário final de TIC, são elas:

- o analista de redes de comunicação, (perfil AREN) por possuir maior interação com o usuário final, passará para a Central de Serviços, diretamente ligada ao Gerente de Suporte (GERSUP)
- o analista de suporte computacional (perfil ASUCOMP) por tratar precipuamente com questões também ligadas ao usuário final - serviço de diretório de usuários (Active Directory) e ferramentas de correio e colaboração (Microsoft Office 365) permanecerá junto à Central de Serviços.
- a unidade de Brasília/DF, nova Sede da Susep, passará a hospedar e administrar a Central de Serviços de TIC, contando com gerente, analista de redes, de suporte computacional e técnico de suporte ao usuário (TECSUP) para atender ao acréscimo de 60 novos servidores do último concurso da Susep, que precisarão trabalhar em regime presencial pelo período de 1(um) ano.

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

GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	DF	1
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	DF	1
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	DF	1
ASUCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	DF	1
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	SP	1
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	RJ	2

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 gerenciadas *pela DISIN - Divisão de Segurança da Informação*, tendo havido o entendimento que 2 profissionais plenos de segurança da informação são suficientes para atender à demanda da Divisão em suas atribuições.

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 Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) instituído pela Portaria SGD/MGI nº 852/2023. O Programa determina 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 300 iniciativas e projetos.

Outro promotor da maturidade em Segurança da Informação é a área de Auditoria da Susep. O DEATI 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, 15414.611977/2018-08 e 15414.619282/2023-23).

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. Em virtude do estágio de maturidade nesse tema em que se encontra a Susep, esse profissional poderá ser exigido sob demanda.

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
ASEG-02	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	DF	2
TOTAL			2

9.3. Estimativa das quantidades de recursos humanos para as funções da área de sistemas operacionais dos Serviços de sustentação de infraestrutura de TIC

A COSIT - Coordenação de Sustentação de Infraestrutura de TIC, além de outras atribuições, é responsável por manter o parque de máquinas virtuais hospedada em data center remoto - hosting. A Coordenação conta apenas com 2 (dois) servidores de carreira e um cedido para atuar nesta tarefa porém existem diversos contratos a serem fiscalizados, além da necessidade contínua de aquisição de conhecimento técnico para operar com o parque contratado.

Além disso existem sistemas críticos hospedados em servidores remotos que necessitam de suporte técnico permanente para sua manutenção.

Desta forma, entendeu-se pela necessidade de contratação de dois profissionais com larga experiência em sistemas operacionais Linux e Windows Server para atender a demanda da unidade:

Id Perfil	Perfil Profissional	Localidade	Qtde Mínima
ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	DF	2
TOTAL			2

9.4. 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:

Grupo	Id Perfil	Perfil Profissional	Localidade	Qtde Mínima
Central de Serviços	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	DF	1
	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	DF	1
	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	DF	1
	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	DF	1
	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	SP	1

	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	RJ	2
Operação de Infraestrutura	ASEG-02	Administrador em Segurança da Informação - Pleno	DF	2
	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior	DF	2
TOTAL				11

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 1.070/2023.

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 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.

§ 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.

Art. 5º Devem ser utilizadas 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 1.070/2023, alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, 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.

COD PERFIL	PERFIL	Salário	FATOR-K
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31	1,98
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 7.384,26	2,04
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.542,92	1,99
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 9.716,67	1,99

Os custos unitários dos perfis profissionais acima destacados serão os adotados na Planilha de Custos e Formação de Preços 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 Suporte ao usuário de TIC com gerenciamento de Central de Serviços de TIC.

COD PERFIL	PERFIL	Salário	FATOR-K	Quantidade	Subtotal Mensal
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	2,28	4	R\$ 29.337,85
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 10.365,31	1,98	1	R\$ 20.523,31
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03	1	R\$ 15.198,70
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 7.384,26	2,04	1	R\$ 15.063,89
			Total	7	
				Total Mensal	R\$ 80.123,76

Item 2 - Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

COD PERFIL	PERFIL	Salário	FATOR-K	Quantidade	Subtotal Mensal
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.542,92	1,99	2	R\$ 37.980,82
ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 9.716,67	1,99	2	R\$ 38.672,33
Total				4	
				Total Mensal	R\$ 76.653,15
				Total 36 Meses	R\$ 2.759.513,58

Desta forma, se obteve o valor (custo) estimado da contratação:

Item	Descrição	Custo Mensal Total do Item
1	Serviço de Suporte ao usuário de TIC Serviços de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	R\$ 80.123,76
2	Serviço de operação e sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	R\$ 76.653,15
Total Mensal		R\$ 178.161,63
Total para 12 meses		R\$ 1.881.322,97
Total para 36 meses		R\$ 5.643.968,90

Portanto, estima-se para esta contratação o valor global de **R\$ 5.643.968,90**.

11. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

No intuito de fomentar a competição entre licitantes, a Equipe de Planejamento da Contratação buscou, sempre que possível, parcelar os diferentes elementos da solução. Entretanto, em uma licitação com apenas dois itens interdependentes entre si, não é possível parcelar a solução. O agrupamento realizado é considerado seguro para o desejado sucesso da execução contratual.

O serviço prestado no Item 1 – Central de Serviços de TIC deverá ser prestado pela mesma empresa que prestará o serviço do Item 2 – Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TIC. O agrupamento decorre do fato que a Central de Serviços de TIC faz atendimento principalmente ao usuário final, também chamado de atendimento de campo. Esse atendimento muitas vezes implica em ajustes ou mudanças na infraestrutura de TIC da Susep, ou seja, os colaboradores da Central de Serviços têm estreita relação com os colaboradores do Serviço de gerenciamento de infraestrutura, que podem orientar as melhores práticas ou resolver chamados escalonados pela Central de Serviços. A ferramenta de ITSM utilizada pela Susep será operada pela Central de Serviços. Conforme pode-se verificar, os dois itens são interdependentes. A divisão poderia trazer prejuízo no alcance dos resultados.

Imaginando duas empresas tendo que compartilhar diariamente problemas, cuja não resolução ou intempestividade na resolução podem trazer perda de receita. Ao final de possíveis disputas, a Susep sempre seria a parte afetada.

Também optou-se por não dividir o atendimento por estados, pois assim ganha-se em padronização, economia de escala, aumento da eficiência administrativa e mais eficiência na gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades do Susep, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades.

Segundo o TCU, “Deve o gestor atentar-se para que o parcelamento seja realizado somente em benefício da Administração. Divisão do objeto que não observe economia de escala poderá produzir efeito contrário, ou seja, aumento de preços” (Licitações & Contratos Orientações e Jurisprudência do TCU, 4ª edição revista, ampliada e atualizada, p. 226, Brasília, 2010);

12. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Um dos motivadores desta contratação é o fim iminente do contrato de nº 05/2023, autuado nos autos do processo SEI nº 15414.618303/2022-11. 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 SGD/MGI nº 1.070/2023 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 2024-2027.

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 informações.

13.2. Alinhamento entre a contratação e o PDTIC/Susep 2025-2027.

A iniciativa é prevista para atendimento da necessidade do PDTIC anterior (2022-2024) N#15 - Ampliação de recursos operacionais para sustentação da infraestrutura, cujo atendimento segue necessário. Esta contratação é o prosseguimento de serviço crítico existente.

No PDTIC atual, pode ser reforçada pela necessidade N#43-Implantação de controles de segurança obrigatórios.

13.3. Alinhamento entre a contratação e o PCA 2025.

A iniciativa é prevista através do DFD nº 17/2025 do PGC 2025.

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. Continuidade e aprimoramento técnico da 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 Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI).
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;
10. Atendimento a recomendações da Auditoria.

15. Providências a serem Adotadas

- Disponibilização de desktops, mobiliário e cadeiras para o pessoal de atendimento a usuário e suporte à infraestrutura de TIC, em todas as unidades da Susep.
- Disponibilização de ramais VOIP para os colaboradores da Contratada
- 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

Declaramos a viabilidade deste ETP de acordo com a legislação vigente.

18. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

LEANDRO MARTINS DAS NEVES

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 01/07/2026 às 11:03:09.

LUIZ EDUARDO ADEMI TEIXEIRA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 25/06/2026 às 11:39:01.

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 - PDTIC SUSEP 2025-2027.pdf (2.1 MB)