



Histórico de Revisões

| Data | Versão | Descrição | Autor |
|------------|--------|-------------------|--------|
| 20/05/2024 | 1.0 | Primeira Versão | Symone |
| 02/10/2024 | 2.0 | Versão atualizada | Symone |

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

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

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

1.3. Este Estudo Técnico Preliminar tem como objetivo identificar e selecionar a solução mais eficiente e econômica para a contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), que englobam o planejamento, a implantação, a operação e a gestão dos serviços de atendimento de suporte técnico - remoto e presencial - pela Central de Atendimento aos Usuários.

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

2. INFORMAÇÕES BÁSICAS

- **Processo SEI Nº 00431-00013417/2024-01**
- **Categoria : CONTRATAÇÕES DE TIC**

2.1. SOLUÇÃO DE SERVICE DESK para contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico e operação de serviços de TIC Níveis 1, 2 e 3, por meio de uma única central de atendimento.

2.2. Esta contratação enquadra-se na categoria de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) conforme definido pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

3. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. A Subsecretaria de Governança, Inovação e Educação Permanente (SUGIP) pretende por meio deste estudo atender a necessidade de serviços de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo o planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento de suporte técnico - remoto e presencial - por meio da Central de Atendimento aos Usuários.

3.2. Alinhamento Estratégico

3.3. A necessidade da contratação desta solução está sendo indicada para dar continuidade aos serviços já prestados no âmbito da Sugip, para responder a demandas apontadas no [Planejamento Estratégico Institucional 2024-2027](#). Além disso, está prevista também no [Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2023-2026](#) e, ainda, no [Plano de Contratações Anual \(PCA\)](#).

3.4. Motivação/Justificativa

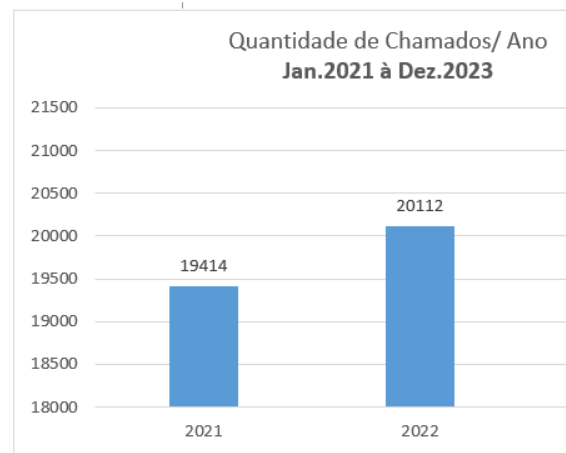
3.5. Atualmente, a assistência técnica de níveis um, dois e três conta com o suporte de uma equipe externa. Entretanto, o contrato atual está prestes a expirar em 01/12/2024 e não será possível proceder com a renovação, uma vez que já esgotou o quantitativo de renovações máximas previstas pela Lei nº 8.666, que rege a referida contratação, de 21 de junho de 1993. Assim, devido à demanda constante pelos serviços do Service Desk da SEDES, é essencial realizar um novo processo licitatório.

3.6. O formato de atendimento técnico atualmente utilizado pela Secretaria é amplamente adotado pelos usuários internos. Conforme ilustrado no gráfico abaixo, a média de solicitações de suporte da SUGIP tem aumentado progressivamente:

**Quantidade de Chamados/ Ano
Jan.2021 à Dez.2023**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| TOTAL | 19414 | 21112 | 21256 |

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------|------|------|------|
| janeiro | 1684 | 1649 | 1954 |
| fevereiro | 1233 | 1545 | 1120 |
| março | 1576 | 1453 | 2897 |
| abril | 1695 | 1152 | 1398 |
| maio | 1846 | 1819 | 1918 |
| junho | 1107 | 1613 | 2009 |
| julho | 1820 | 1796 | 1923 |
| agosto | 1324 | 1855 | 1844 |
| setembro | 1566 | 1924 | 792 |
| outubro | 1828 | 1939 | 1820 |
| novembro | 1843 | 1931 | 2144 |
| dezembro | 1892 | 1436 | 1437 |



3.7. Tendo como referência a tabela acima, tivemos no ano de 2021 a 2022 um aumento percentual de chamados de 3,55 % , e de 2022 a 2023 aumento de 5,68 %, totalizando, nesse período, um aumento total de 9,23 %, com uma média anual de crescimento em 4,61%.

3.8. O aumento percentual total não é a simples soma dos percentuais individuais, mas pode ser aproximado dessa forma para pequenas variações. Dessa forma, calcularemos, também, o aumento total composto pelos fatores de crescimento:

- Fator de crescimento de 2021 a 2022 = $1 + 1003,55 = 1,0355$
- Fator de crescimento de 2022 a 2023 = $1 + 1005,68 = 1,0568$
- Fator de crescimento total = $1,0355 \times 1,0568 = 1,094$

3.9. Convertendo de volta para percentual, temos:

- $1,094 - 1 = 0,094$ ou 9,4%

3.10. Portanto, o aumento percentual total composto de 2021 a 2023 é de aproximadamente 9,4 %.

3.11. Convertendo a média geométrica em percentual:

- $1,094 \approx 1,0458$
- $1,0458 - 1 = 0,0458$ ou 4,58%

3.12. Assim, a média anual de crescimento dos chamados nesse período de três anos é aproximadamente 4,58%.

3.13. Para projetar o crescimento anual médio de 4,58% ao longo de 5 anos, que será em tese a vigência máxima da pretensa contratação, podemos usar a fórmula de crescimento composto.

3.14. Iremos fazer a projeção assumindo um valor inicial qualquer (por exemplo 100) para facilitar os cálculos. O valor futuro será o valor projetado após 5 anos.

- Cálculo:
- **Taxa de crescimento anual:** 4,58% ou 0,0458 (em decimal)
- **Número de anos:** 5
- Usando a fórmula:
- $F = 100 \times (1 + 0,0458)^5$
- $1 + 0,0458 = 1,0458$
- $(1,0458)^5 \approx 1,250$
- $F = 100 \times 1,250 = 125,0$

3.15. Isso significa que, após 5 anos, o valor inicial terá crescido para aproximadamente 125,0, um aumento de **25%** sobre o valor inicial.

3.16. Vamos também calcular a projeção ano a ano para mais detalhes:

- **Ano 1:** $100 \times 1,0458 = 104,58$
- **Ano 2:** $104,58 \times 1,0458 \approx 109,36$
- **Ano 3:** $109,36 \times 1,0458 \approx 114,38$
- **Ano 4:** $114,38 \times 1,0458 \approx 119,64$
- **Ano 5:** $119,64 \times 1,0458 \approx 125,0$

3.17. Outrossim, importante destacar que o atual contrato de service desk da SEDES (31638523) está vigente desde 2019 e durante este período de 5 anos foram inauguradas diversas unidades, tais como Restaurantes Comunitários, CREAS e CRAS. Essas aberturas de novas unidades não estavam previstas no planejamento da contratação da solução na época, fazendo com o que alguns projetos ficassem em segundo plano e, conseqüentemente, resultando em desafios adicionais para a gestão da SEDES.

3.18. As novas unidades aumentaram a demanda por suporte e serviços, sobrecarregando o sistema inicialmente contratado.

3.19. Novas unidades apresentam diferentes configurações de infraestrutura e necessidades técnicas, aumentando a complexidade dos problemas a serem resolvidos pelo service desk.

3.20. As especificidades de cada unidade (ex.: sistemas de gestão específicos para Restaurantes Comunitários versus sistemas de atendimento social nos CREAS e CRAS) exigem conhecimentos técnicos diversificados e especializados.

3.21. Mais que isso, novas unidades requerem a aquisição e instalação de equipamentos adicionais, como computadores, servidores, roteadores e outros dispositivos de rede e a necessidade de mais licenças de software para atender às novas unidades também implica custos adicionais.

3.22. Além disso, é necessário a manutenção regular da infraestrutura de TI em todas as unidades, incluindo atualizações de software e hardware, que é essencial

para garantir o funcionamento contínuo e eficiente.

3.23. O aumento no número de unidades exige, também, mais técnicos e analistas de suporte para atender à demanda crescente. A falta de técnicos suficientes pode levar a atrasos no atendimento, aumento do tempo de resolução de chamados e insatisfação dos usuários.

3.24. Com mais unidades, há um aumento na necessidade de geração de relatórios e análises para monitorar o desempenho do service desk e identificar áreas de melhoria.

3.25. Levando-se tudo isso em consideração, foram realizadas projeções, também, considerando contrato atual em comparação ao número de unidades existentes e quantidade de servidores a época da assinatura do contrato para, assim, termos uma base de quanto que esse aumento deverá ser levado em consideração.

3.26. Dessa forma, podemos seguir com seguinte cálculo:

- **Dados à época da assinatura do contrato em 2019:**

1. Unidades: 90
2. Servidores: 1200
3. Demanda mensal: 2000

- **Dados atual:**

1. Unidades: 110
2. Servidores: 1800

3.27. Com esses dados iniciais, podemos calcular a taxa de crescimento da seguinte forma:

Unidades:

- Taxa de crescimento das unidades = $90/110 - 90 = 90/20 = 0.2222$ ou 22.22%.

Servidores:

- Taxa de crescimento dos servidores = $1800 - 1200/1200 = 600/1200 = 0.5$ ou 50%.

3.28. Agora, vamos considerar a média das taxas de crescimento das unidades e dos servidores para aplicar às demandas:

- Média das taxas de crescimento = $22.22\% + 50\% = 36.11\%$.

3.29. Após isso, projetaremos os serviços necessários, considerando o crescimento projetado:

- Serviços adicionais = $2000 \times 0,3611 = 722.2$
- Serviços projetadas = $2000 + 722.2 = 2722$

3.30. Em resumo, com fundamento nos dados fornecidos e nas taxas de crescimento calculadas, a projeção necessária para atender as 110 unidades e 1800 servidores seria aproximadamente **2722 atendimentos mensais**.

3.31. Diante dessas informações, a equipe de planejamento chegou a um quantitativo de **2500 (dois mil e quinhentos)** atendimento mensais, totalizando um total de **3863,45 (três mil oitocentos e sessenta e três e quarenta e cinco) USTs**.

3.32. Para explicar como a equipe de planejamento chegou ao quantitativo de **3863,45 USTs** com base em **2500 atendimentos mensais**, precisamos detalhar o processo de cálculo e os critérios utilizados, levando em consideração **fatores como o tipo de serviço, peso, complexidade e a UST básica**:

3.32.1. A equipe analisou o catálogo de serviços e identificou que tipo de **atendimento** seria realizado. Cada tipo de atendimento tem uma quantidade de USTs atribuída, conforme o nível de esforço, recursos e complexidade envolvidos.

3.32.2. Foi definido que seriam realizados **2500 atendimentos mensais**. Esses atendimentos podem incluir serviços como suporte técnico, solução de incidentes, solicitações de TI, entre outros.

3.32.3. Cada atendimento é calculado com base em uma **UST básica** multiplicada por fatores como o **peso** e a **complexidade** do serviço. Esses fatores indicam o esforço adicional necessário para concluir cada atendimento.

3.32.4. Fórmula:

$$\text{UST total} = \text{UST básica} \times \text{Peso} \times \text{Complexidade}$$

3.32.5. A equipe de planejamento dividiu os **2500 atendimentos** mensais em categorias com diferentes valores de UST, como atendimentos simples, complexos, críticos e especializados. Cada um desses tipos tem um valor de UST básico e multiplicadores diferentes, conforme demonstrado no catálogo de serviços.

3.33. A seguir, um exemplo ilustrativo de como o cálculo pode ter sido feito, com base em diferentes categorias de atendimento:

- **Atendimentos simples** (1 UST por atendimento): **1500 atendimentos**.
 $1500 \times 1 = 1500$ USTs.
- **Atendimentos complexos** (1,5 UST por atendimento): **500 atendimentos**.
 $500 \times 1,5 = 750$ USTs.
- **Atendimentos críticos** (2 USTs por atendimento): **300 atendimentos**.
 $300 \times 2 = 600$ USTs.
- **Atendimentos especializados** (3 USTs por atendimento): **200 atendimentos**.
 $200 \times 3 = 600$ USTs.

3.34. A equipe de planejamento chegou ao total de **3863,45 USTs** aplicando multiplicadores de peso e complexidade a diferentes tipos de atendimentos, além de considerar ajustes extras, como chamados emergenciais. Cada atendimento foi avaliado de acordo com sua UST básica, volume e o nível de esforço necessário, permitindo uma estimativa precisa do total de USTs para os **2500 atendimentos mensais**.

3.35. No **item 13** deste ETP (Estudo Técnico Preliminar), serão detalhados todos os **requisitos para a confecção do catálogo de serviços** e o processo de atribuição de **peso e complexidade** para cada serviço. Esses elementos são essenciais para assegurar que os serviços oferecidos sejam descritos de forma clara e padronizada, facilitando o processo de contratação e gestão dos serviços prestados.

3.36. Este quantitativo não é apenas um número, ele representa a soma de uma série de fatores estudados e projetados com base em dados e em modelos de previsão.

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE MENSAL | QUANTIDADE ANUAL |
|-------|------|--------------------------------------|--------|-------------------|-------------------|------------------|
| | 1 | Serviços de Service Desk Nível 1 e 2 | 26980 | UST | 1.828,7 | 21.944,4 |

| | | | | | | |
|--------------|---|----------------------------------|-------|-----|-----------------|-----------------|
| 1 | 2 | Serviços de Service Desk Nível 3 | 26980 | UST | 1.637,25 | 19.647 |
| | 3 | Gestão de Equipe/Coordenação | 26980 | UST | 397,5 | 4.770 |
| TOTAL | | | | | 3.863,45 | 46.361,4 |

3.37. A equipe realizou uma revisão minuciosa dos dados disponíveis e das necessidades do projeto, aplicando metodologias para garantir que todas as variáveis fossem consideradas. As análises realizadas incluíram a avaliação de diferentes cenários e a modelagem de possíveis resultados, proporcionando uma visão abrangente das implicações de nossas decisões.

3.38. Esta situação ressalta a necessidade de reavaliar e ajustar o quantitativo de UST's para acomodar o crescimento e as mudanças não previstas.

3.39. A expansão das unidades demonstra o compromisso da SEDES em ampliar seus serviços à comunidade, mas também sublinha a necessidade de flexibilidade e adaptação nas soluções contratadas para garantir a eficiência e a qualidade do suporte oferecido.

3.40. É ressaltado que não há compromisso da SEDES em garantir um volume mínimo mensal de USTs, e não há obrigação de uma quantidade mínima garantida de execução dos serviços, já que trata-se de atividades sob demanda.

3.41. Essas quantidades não representam obrigação de contratação, mas sim subsídios para elaboração de proposta, devendo, quando da contratação, ser estruturada e dimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços.

3.42. Além disso, esta contratação é fundamentada em vários aspectos:

- **Expiração do Contrato Atual:** O contrato de Service Desk da SEDES está próximo do término, com vencimento em dezembro de 2024. Portanto, é crucial garantir a continuidade dos serviços de suporte técnico para evitar interrupções nas operações da instituição.
- **Importância Estratégica da TIC:** A tecnologia da informação desempenha um papel fundamental no suporte às atividades da SEDES. Garantir um suporte adequado e ágil às soluções de TIC é essencial para manter a disponibilidade e estabilidade dos serviços e o funcionamento geral da instituição.
- **Alinhamento com Objetivos Estratégicos:** A contratação proposta está alinhada com os objetivos estratégicos da SEDES e com as iniciativas de aprimoramento da gestão de serviços de TIC. Busca-se garantir a continuidade dos serviços prestados e melhorar a eficiência operacional da instituição.
- **Padrões de Desempenho e Qualidade:** A contratação envolverá a definição de padrões de desempenho e qualidade no edital, garantindo a prestação de serviços de acordo com as especificações usuais de mercado. A adjudicação a uma única fornecedora é justificada pela alta interdependência dos serviços.
- **Eficiência Operacional:** A contratação visa garantir a eficiência na operação dos sistemas de informação, processos e infraestrutura tecnológica da organização.
- **Inovação Tecnológica:** A busca por fornecedores especializados em TIC permite à organização manter-se atualizada com as últimas tendências e inovações tecnológicas, garantindo assim sua competitividade no mercado.
- **Continuidade do Negócio:** A contratação visa assegurar a continuidade das operações de negócio, minimizando possíveis interrupções decorrentes de falhas nos sistemas de informação.
- **Segurança da Informação:** A escolha de fornecedores confiáveis ajuda a garantir a segurança dos dados e informações da organização, protegendo contra ameaças cibernéticas e violações de privacidade.

3.43. Considerando as limitações no setor público, especialmente a escassez de profissionais de TI, fica comprovado a necessidade de expandir a equipe de suporte técnico para atender à crescente quantidade de solicitações. Nesse sentido, a terceirização do atendimento dos níveis 1, 2 e 3 da Subsecretaria de Governança, Inovação e Educação Permanente se torna uma necessidade evidente.

3.44. O objetivo primordial do novo contrato é aprimorar o modelo atual, uma vez que este atende às necessidades da SEDES. Esse modelo permite uma gestão contratual controlada dos gastos públicos, com remuneração associada a resultados ou níveis de serviço.

3.45. Atualmente, a SEDES possui aproximadamente 1800 usuários internos. Além disso, o suporte de TI também engloba cerca de 110 unidades externas, incluindo restaurantes comunitários, centros de convivência, unidades de acolhimento, CREAS, CRAS, entre outras, além de colaborar com OSCs, NA HORA e outras Secretarias.

3.46. Comparando esse cenário tecnológico com a quantidade de pessoal efetivo de TI (apenas 2 pessoas na Coordenação de *Inovação de Governança*), fica notável a inviabilidade de fornecer o suporte ao usuário de forma direta.

4. ÁREA REQUISITANTE

| | |
|--|--------------------------|
| IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE | |
| Área Requisitante (Unidade/Setor/Depto): Subsecretaria de Governança, Inovação e Educação Permanente - SUGIP | |
| Responsável pela demanda: RODRIGO MOREIRA FREITAS | Matrícula: 0277911-0 |
| E-mail: rodrigo.freitas@sedes.df.gov.br | Telefone: (61) 3773-7112 |
| Fontes de Recursos: | |
| Fonte:100 – Modernização de Sistema de Informação | Data: 28/05/2024 |
| Fonte:158/358 – Gestão e Aprimoramento de Benefícios de Transferência de Renda – IGD-DF | |

5. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

5.1. A contratação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação incluem suporte técnico remoto e presencial para usuários, com diferentes tipos de atendimento em Brasília e outras cidades, além de serviços de monitoramento e gestão. Os serviços de suporte são subdivididos em 3 categorias principais, enquanto os serviços de monitoramento e gestão se dividem em serviços especializados de acordo com suas áreas de atuação:

5.2. Estruturação do Suporte Técnico em Níveis

5.2.1. Serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível (N1):

- Ser um ponto central de contato para todos os usuários de TIC, internos e externos.
- Realizar atendimentos remotos e presenciais.
- Atender às requisições por meio de chamadas, e-mails ou Sistema de Atendimento ao Usuário de TI da SEDES.
- Executar atendimentos remotos preferencialmente, usando ferramentas de suporte à distância.
- Atuar remotamente nas unidades indicadas pela SEDES de maneira contínua.
- Encaminhar chamados que demandem conhecimentos especializados para o Nível 2.

5.2.2. Serviço de Suporte Técnico Presencial (N2):

- Atuar em campo, nas unidades do CONTRATANTE.
- Ser acionado quando o Nível 1 não resolver incidentes ou requisições remotamente.
- Escalonar problemas complexos ou que requeiram conhecimentos avançados para o Nível 3.
- Definir o número necessário de técnicos, baseado em histórico de chamados e características técnicas.

5.2.3. Serviço de Suporte Técnico Especializado Nível 3 (N3):

- Oferecer suporte especializado em TI, incluindo infraestrutura de rede e data center.
- Resolver problemas complexos que exigem expertise avançada.
- Desenvolver novos recursos para corrigir questões recorrentes.

- Utilizar soluções automatizadas e análise de raiz para resolver incidentes de forma eficiente.

5.3. **Serviços de Monitoramento:**

Itens de Monitoramento de TI para Suporte Técnico:

5.3.1. **Gestão de Ativos:**

- Verificar o funcionamento dos ativos presentes no ambiente.
- Identificar e intervir em problemas antes que afetem os usuários.
- Monitorar a disponibilidade e desempenho de hardwares, softwares e serviços.

5.3.2. **Monitoramento da Rede:**

- Acompanhar o estado da rede para prevenir falhas.
- Garantir a continuidade do serviço oferecido aos usuários.
- Identificar possíveis gargalos e pontos de falha na infraestrutura de rede.

5.3.3. **Observação do SLA:**

- Definir e acompanhar os níveis de SLA (Service Level Agreement) em conjunto com a equipe.
- Verificar continuamente se os padrões de SLA estão sendo atendidos.

5.3.4. **Otimização de Recursos:**

- Identificar subutilização de recursos e realocá-los para melhorar a eficiência operacional.
- Reduzir custos, melhorar a mensuração de resultados e facilitar a administração.

5.3.5. **Melhora da Produtividade:**

- Garantir uma gestão eficaz de incidentes para agilizar processos dentro do suporte.
- Aumentar a produtividade da equipe de suporte técnico.

5.3.6. **Cumprimento do SLA:**

- Assegurar que os compromissos de tempo e qualidade acordados com os clientes sejam atendidos.
- Monitorar continuamente as atividades para cumprir as métricas estabelecidas no SLA.

5.3.7. **Detecção de Falhas e Ações Corretivas:**

- Identificar falhas e implementar ações de correção.
- Desenvolver treinamentos específicos para áreas subutilizadas, visando melhorias.

5.3.8. **Capacitação e Envolvimento dos Colaboradores:**

- Oferecer treinamentos para melhor utilização das ferramentas.
- Envolvimento dos colaboradores na prevenção de problemas futuros.

5.3.9. **Performance do Negócio:**

- Aumentar a performance, reduzir custos e melhorar a segurança do ambiente.
- Estar à frente dos problemas e pensar em soluções otimizadas.

5.4. Essa estrutura visa atender tanto usuários internos quanto externos, fornecendo suporte via telefone, e-mail e chat, com o objetivo de resolver questões técnicas relacionadas ao uso de softwares e hardwares. Com equipes capacitadas em diferentes níveis de expertise, o suporte técnico ITIL (Information Technology Infrastructure Library) busca organizar processos e melhorar a eficiência das atividades de TI.

6. **NECESSIDADES DO NEGÓCIO: PROJETOS E DEMANDAS SAZONAIS**

6.1. A SEDES atende a população vulnerável do DF e a demanda por serviços pode aumentar consideravelmente durante algumas ações que ocorrem de forma não prevista na Secretaria.

6.2. Para isso, é imprescindível que tenhamos opções já previstas no contrato para solicitar serviços por projeto para a empresa CONTRATADA, com um valor diferenciado para essas ações, com o objetivo de reduzir os valores da tabela do catálogo de serviços conforme a demanda.

6.3. Com a demanda variando conforme as necessidades dos projetos, faz-se necessário um modelo mais flexível que permita ajustes financeiros de acordo com a especificidade e a urgência dos serviços requisitados

6.4. A proposta é que a nova estrutura contratual contemple um catálogo de serviços com preços básicos, mas que inclua a opção de projetos específicos, onde os valores podem ser negociados entre contratante e contratada de acordo com a complexidade, a duração e os recursos necessários para cada projeto.

7. **NECESSIDADES TECNOLÓGICA**

7.1. Sistema de Telefonia e gravação digital:

7.1.1. Os requisitos para o serviço de suporte do sistema abrangem diversas funcionalidades vitais. Este serviço deve permitir o tratamento do serviço de telefonia institucionais, atendimento inicial, transferência e fila de espera entre atendentes e usuários. O sistema deve possibilitar a interação com os clientes por meio de menus em voz digitalizada em português, oferecendo informações e permitindo atendimento automático. O sistema deve permitir a supervisão e intervenção dos supervisores em chamadas ativas ou em fila de espera.

7.2. Equipamentos e ferramentas a serem providos pela contratada:

7.2.1. Os seguintes elementos são parte integrante da solução e devem ser fornecidos pela contratada: profissionais especializados, meios de comunicação para os técnicos (como celulares), conjuntos de ferramentas e todos os serviços e equipamentos necessários para atender às exigências técnicas e operacionais na prestação desse serviço.

7.2.2. As malas de ferramentas devem conter todos os instrumentos essenciais para a realização dos serviços, incluindo um notebook, chaves de fenda, chaves Phillips, alicates convencionais, alicates de corte, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impacto (por exemplo, impact D-914 tool), multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para identificação de cabeamento de rede (como intellitone) e um pendrive de, no mínimo, 64 GB (para realização de backups locais e armazenamento de imagens).

7.2.3. Equipamentos de segurança como capacetes, luvas e máscaras a depender do local a ser atendido.

7.3. Os serviços técnicos visam garantir o perfeito funcionamento do conjunto dos sistemas legados da SEDES, atendendo dinamicamente as necessidades do usuário final, através de manutenções evolutivas e corretivas, compreendendo os grandes tópicos de atividades enumerados e discriminados nesse estudo. O serviço de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível, o Serviço de suporte de 2º nível e monitoramento e coordenação do suporte são complementares, integrados e buscam o estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários da SEDES, com o objetivo de assegurar qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação.

8. **DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC**

8.1. Disponibilidade do serviço

8.1.1. Os serviços de assistência ao cliente de tecnologia da informação da SEDES devem operar de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 19h, totalizando 12 horas diárias de disponibilidade. A Central de Atendimento aos Usuários (CAU) será responsável por receber chamados, documentar incidentes e direcionar os casos para os níveis secundário e terciário de suporte conforme necessário.

8.1.2. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

8.1.3. Monitoramento de toda a infraestrutura de rede e dos serviços: 7 x 24h.

8.1.4. O contratante tem a prerrogativa de, em determinadas ocasiões, solicitar que a contratada forneça suporte aos usuários ou realize alterações programadas no ambiente tecnológico da SEDES durante sábados, domingos e feriados. Em tais circunstâncias, a contratada será informada antecipadamente sobre os horários de atendimento emergencial e a quantidade estimada de usuários que precisarão de assistência e/ou sobre as tarefas a serem executadas. Isso permitirá à contratada avaliar a necessidade de recursos humanos adequados, garantindo que isso não resulte em custos adicionais para o contratante e que o pagamento pelos serviços prestados seja mantido.

8.2. Ambiente físico para prestação do serviço

8.3. A equipe responsável pelos atendimentos deste serviço exercerá suas atividades em Brasília-DF em local a ser definido pela SEDES. A SEDES poderá permitir o atendimento de primeiro nível dentro das instalações da CONTRATADA.

8.4. A contratada deverá disponibilizar o mobiliário, microcomputadores e linhas telefônicas necessários à prestação do serviço.

8.5. A contratada também deverá prover a locomoção de seus funcionários localizados na base de operações ou na sede da empresa até as dependências de todas as unidades da SEDES.

8.6. Sistema de Suporte Técnico

8.6.1. A contratada é encarregada de fornecer e manter um sistema de Service Desk. A SEDES, que utiliza a ferramenta GLPI, exige que a empresa contratada possua equipe qualificada e com experiência na configuração desta ferramenta específica. Os pedidos de serviço serão feitos através da Central de Atendimento aos Usuários (CAU), onde ocorrerá o registro e a abertura de chamados para suporte técnico no sistema de informação (sistema de gestão de chamados - Service Desk), que será disponibilizado pelo contratante para o controle dos serviços prestados.

8.7. Atividades/Serviços

8.7.1. SEDES:

8.7.2. Esclarecer dúvidas dos usuários internos sobre sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos, equipamentos e dispositivos, auxiliando na configuração, instalação, operação e manutenção dos itens de TI.

8.7.3. Oferecer orientações técnicas e sugestões para explorar as funcionalidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos e dispositivos em geral.

8.7.4. Realizar intervenções remotas nas estações de trabalho dos usuários da SEDES, com autorização, para configurar, instalar ou remover aplicativos, sistemas corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos.

8.7.5. Receber, registrar, encaminhar e gerenciar feedbacks de usuários, como reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões, visando adaptações e melhorias nos softwares, aplicativos comerciais e equipamentos.

8.7.6. Auxiliar os profissionais de suporte técnico presencial referentes aos chamados recebidos.

8.7.7. Solucionar demandas utilizando a base de conhecimento e documentando as soluções adotadas.

8.7.8. Comunicar aos usuários sobre o encerramento de solicitações atendidas pela Central de Atendimento ao Usuário.

8.7.9. Prestar esclarecimentos técnicos a usuários internos e externos sobre as soluções de TI utilizadas pela SEDES.

8.7.10. Orientar usuários internos e externos sobre os processos de trabalho, produtos e serviços oferecidos pela SEDES.

8.7.11. Colaborar na elaboração, manutenção e revisão da base de conhecimento e scripts de atendimento.

8.7.12. Participar de atividades de compartilhamento de conhecimento com a equipe técnica da SEDES para obter informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços oferecidos pela Secretaria.

8.7.13. Encaminhar chamados que não puderem ser resolvidos pelo Serviço de Suporte Remoto.

8.7.14. Executar outras tarefas relacionadas ao suporte e atendimento aos usuários.

8.7.15. Prestar auxílio técnico aos usuários especiais (autoridades e outros designados pela SEDES).

8.7.16. Resolver demandas de usuários especiais relacionadas a recursos de TI, propondo soluções de software e hardware adaptadas às necessidades específicas desse público.

8.7.17. Oferecer suporte técnico às soluções de TI usadas nos eventos presenciais, digitais ou mistos da SEDES.

8.7.18. Prevenir e solucionar problemas técnicos nas soluções de TI que possam surgir durante os eventos.

8.7.19. Operar a solução de videoconferência da SEDES.

8.7.20. Executar rotinas periódicas de recuperação de desastres.

8.7.21. Monitorar atividades críticas e linhas de comunicação.

8.7.22. Executar procedimentos diários de verificação dos serviços de rede.

8.7.23. Monitorar equipamentos de rede (como switches, impressoras, hubs, routers, firewalls, servidores) e executar procedimentos nos servidores de rede conforme orientações técnicas da Secretaria.

8.7.24. Executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança.

8.7.25. Notificar o serviço de suporte e outros interessados sobre interrupções nos serviços de TI.

8.7.26. Acompanhar a prestação de serviços de data center.

8.7.27. Monitorar as condições ambientais da sala de data center e organizar o local no que diz respeito a móveis, equipamentos, softwares, centrais de rede e cabeamento.

8.7.28. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos para o Serviço de Suporte Remoto.

8.7.29. Coordenar e supervisionar o trabalho dos atendentes de suporte remoto e local.

8.7.30. Avaliar o desempenho dos atendentes, monitorar chamadas e gerar relatórios.

8.7.31. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção dos scripts de atendimento e da base de conhecimento.

8.7.32. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais.

8.7.33. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais de suporte.

8.7.34. Elaborar relatório gerencial de serviços referentes ao suporte remoto e local.

8.7.35. Trocar equipamentos, repor suprimentos, efetuar manutenção e realizar pequenos reparos.

8.7.36. Elaborar roteiros para instalação de softwares, efetuar testes, ativar e desativar pontos de rede, aplicar imagens padronizadas, reorganizar armários de telecomunicações, executar procedimentos periódicos e elaborar instruções de configuração.

8.7.37. Esclarecer dúvidas de usuários sobre softwares, aplicativos, sistemas de informações, configuração e manutenção de equipamentos de informática.

- 8.7.38. Prestar orientações sobre funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos.
- 8.7.39. Atender chamados do Serviço de Monitoramento e Gestão

9. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

9.1. Cenário 1: Contratação de Unidades de Serviço Técnico – USTs – para a prestação de serviço especializado de suporte técnico de TI

- 9.2. Este é o modelo atualmente utilizado pela SEDES.
- 9.3. A utilização de Unidades de Serviço Técnico (UST) na contratação de empresas de Service Desk por governos possui várias vantagens e características distintas que podem ser benéficas tanto para a administração pública quanto para os cidadãos. Aqui estão algumas dessas vantagens e características:
 - 9.3.1. **Custo-Efetividade:** A utilização de UST permite uma abordagem mais transparente e controlada dos custos, facilitando o planejamento financeiro e a alocação de recursos. Isso ajuda a garantir que o governo obtenha o melhor retorno sobre o investimento.
 - 9.3.2. **Flexibilidade:** Permite ajustar o volume de serviços contratados de acordo com a demanda, o que é particularmente útil para governos que enfrentam flutuações na necessidade de suporte de TI.
 - 9.3.3. **Padronização de Serviços:** A adoção de UST ajuda na padronização dos serviços de TI, garantindo um nível de serviço consistente, o que é crucial para a eficiência operacional e a satisfação do usuário.
 - 9.3.4. **Fácil Comparação de Ofertas:** Facilita a comparação entre propostas de diferentes fornecedores, tornando o processo de licitação mais transparente e justo.
 - 9.3.5. **Definição Clara de Serviços:** As USTs são definidas por um conjunto claro de critérios, o que ajuda a garantir que tanto o contratante quanto a contratada tenham expectativas alinhadas em relação ao escopo e à qualidade dos serviços.
 - 9.3.6. **Mensuração Baseada em Resultados:** A mensuração do desempenho e da qualidade dos serviços é feita com base em resultados alcançados, em vez de horas trabalhadas, promovendo uma cultura de eficiência e eficácia.
 - 9.3.7. **Gestão Baseada em Acordos de Nível de Serviço (SLAs):** Os contratos geralmente incluem SLAs que definem os padrões mínimos de desempenho, permitindo que o governo monitore e avalie os serviços de forma objetiva.
 - 9.3.8. **Modelo de Pagamento Variável:** O pagamento é frequentemente vinculado à quantidade de USTs entregues, o que incentiva o fornecedor a manter a eficiência e a qualidade dos serviços.
 - 9.3.9. **Adaptação às Necessidades do Governo:** As USTs podem ser customizadas para atender às necessidades específicas de diferentes órgãos governamentais, garantindo que os serviços de TI sejam relevantes e de alto valor.
- 9.4. Ao utilizar USTs para contratações de Service Desk, os governos podem melhorar a transparência, a eficiência e a eficácia do suporte de TI, ao mesmo tempo em que mantém o controle sobre os custos. É uma abordagem que beneficia tanto a administração pública quanto os cidadãos que dependem desses serviços.

9.5. Cenário 2: Contratação na modalidade de pagamento fixo

- 9.6. Na modalidade de pagamento de valor fixo para serviços de Service Desk, a empresa contratante paga uma quantia pré-definida à empresa prestadora de serviços, independentemente da quantidade de chamados ou da complexidade dos problemas enfrentados durante o período contratual. Esse modelo oferece previsibilidade financeira à empresa contratante, pois ela sabe exatamente quanto pagará pelo suporte técnico, independentemente da demanda.
- 9.7. Segue algumas características, dessa modalidade:
 - 9.7.1. **Escopo dos Serviços:** No contrato, são estabelecidos os serviços específicos que serão prestados pelo Service Desk. Isso pode incluir suporte técnico remoto e/ou presencial, solução de problemas de hardware e software, configuração de sistemas, entre outros serviços relacionados à área de TI.
 - 9.7.2. **Valor Fixo Mensal:** A empresa contratante paga uma quantia fixa mensal à empresa prestadora de serviços, independentemente da quantidade de chamados recebidos ou da complexidade das solicitações. Esse valor é acordado entre as partes durante a negociação do contrato e pode ser ajustado de acordo com o escopo e a qualidade dos serviços oferecidos.
 - 9.7.3. **Horário de Atendimento:** O contrato geralmente especifica o horário de atendimento do Service Desk, que pode ser 24 horas por dia, 7 dias por semana, ou apenas durante o horário comercial. Isso depende das necessidades e da disponibilidade da empresa contratante.
 - 9.7.4. **Canais de Comunicação:** São definidos os canais de comunicação pelos quais os usuários da empresa contratante podem solicitar suporte técnico, como telefone, e-mail, chat online ou um sistema de chamados.
 - 9.7.5. **Tempo de Resolução:** Também é estabelecido um tempo máximo de resposta e de resolução para cada chamado, garantindo que os problemas sejam tratados de forma eficiente e dentro de um prazo razoável.
 - 9.7.6. **Relatórios e Métricas:** A empresa prestadora de serviços pode fornecer relatórios periódicos à empresa contratante, apresentando métricas como tempo médio de resposta, tempo médio de resolução, número de chamados atendidos, entre outros indicadores de desempenho.
- 9.8. Essa modalidade de pagamento de valor fixo para serviços de Service Desk oferece vantagens como previsibilidade financeira, agilidade no atendimento às demandas de suporte e acesso a profissionais especializados em TI sem a necessidade de contratação interna. No entanto, é importante que o contrato seja bem elaborado, com cláusulas claras e precisas, para garantir que as expectativas de ambas as partes sejam atendidas ao longo da vigência do acordo.

10. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

Análise dos Custos

| Cenário | Característica Principal | Vantagens | Desvantagens | Principais Riscos |
|---------|----------------------------------|---|--|--|
| 1 | Serviço executado baseado em UST | Pagamento por serviços efetivamente prestados; Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços. Possibilidade de apostilar mudanças no catálogo de serviço conforme mudanças. Flexibilidade no atendimento de demandas sazonais e projetos internos que podem aumentar a demanda de profissionais e atendimentos | Esforço de fiscalização; | Falta de fiscalização. |
| 2 | Valor Fixo Mensal | Prioridade na disponibilidade e na racionalização dos serviços; Gestão realizada por meio de glosas conforme índices do contrato; Redução do esforço de fiscalização; | Vinculação ao escopo e volumes médios definidos. | Excessiva transferência da gestão dos recursos à contratada. |

| | | |
|-------------------|-----------------|-----------|
| Requisitos | Cenários | |
| | Cenário 1 | Cenário 2 |

| | | | |
|-----------------------------|---|--------|------------|
| Negócio | Flexibilidade | atende | não atende |
| | Redução de custo | atende | não atende |
| | Previsibilidade Orçamentária | atende | atende |
| | controle sobre os serviços executados | atende | atende |
| Tecnológico | Sistema de ticket gestão de requisições, incidentes e problemas | atende | atende |
| | Gestão do conhecimento | atende | atende |
| | Gestão de Mudanças | atende | atende |
| | Software de relatórios e base de conhecimento | atende | atende |
| Resultado da Análise | | viável | não viável |

10.1. A escolha entre contratação baseada em UST e valor fixo mensal depende do perfil de cada organização. Para a SEDES, a contratação baseada em UST aponta ser mais vantajosa, dada a flexibilidade e a capacidade de ajuste conforme a demanda variável. Essa abordagem permite gerenciar melhor seus recursos e assegurar que os serviços de TI estejam alinhados com suas necessidades reais.

10.2. Na organização do planejamento para garantir serviços de suporte técnico (service desk), é crucial examinar o leque de opções de TIC fornecidas pelo Governo Digital. Conforme delineado no artigo 11 e seu parágrafo 6º do artigo 9º da IN SGD/ME nº 94/2022, é essencial explorar as alternativas elencadas no catálogo. Se durante a etapa do Estudo Técnico Preliminar for identificada uma solução correspondente a qualquer item do catálogo, as diretrizes técnicas, padrões de serviço, códigos de referência, PMC-TIC, entre outros detalhes, devem ser seguidos conforme orientado.

10.3. Entretanto, ao revisar o catálogo disponibilizado em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic>, constata-se que a específica solução para a contratação de uma empresa de suporte técnico (service desk) não está contemplada. Logo, o processo de planejamento para essa contratação particular não fica vinculado exclusivamente às condições normalizadas listadas no Catálogo de Soluções de TIC. Isso implica na flexibilidade para determinar os requisitos técnicos e de serviço conforme as necessidades específicas do órgão ou entidade, sem a obrigação de se adequar às especificações do catálogo em questão.

10.4. Após uma análise criteriosa dos modelos de contratação de serviços de TI, a SEDES identificou a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) como a opção mais adequada às suas necessidades e realidade operacional. Essa decisão foi influenciada pela avaliação de diferentes fatores, incluindo a natureza variável do serviço, a demanda de trabalho e a necessidade de flexibilidade e eficiência no gerenciamento dos recursos de TI.

10.5. A contratação baseada em UST se destaca pela sua alta flexibilidade, adaptando-se perfeitamente às flutuações nas demandas de suporte técnico que são comuns na SEDES. Este modelo opera com uma precificação que considera o esforço humano necessário para a execução dos serviços, levando em conta tanto a complexidade dos problemas a serem resolvidos quanto a qualificação dos profissionais técnicos envolvidos. Essa abordagem permite um alinhamento mais preciso entre o custo dos serviços e o volume de trabalho efetivamente realizado, resultando em uma gestão de custos mais eficiente.

Os benefícios chave da contratação por UST incluem:

- **Redução de Custos:** Uma das principais vantagens deste modelo é a economia significativa que proporciona.
- **Flexibilidade:** A capacidade de ajustar rapidamente o volume de serviços contratados de acordo com as necessidades atuais oferece uma grande vantagem operacional. Isso garante que a SEDES possa escalar os serviços para cima ou para baixo, conforme necessário, sem sofrer com a rigidez de contratos de valor fixo mensal.
- **Acesso a Especializações:** Este modelo facilita o acesso a um amplo espectro de especializações técnicas, sem a necessidade de investimentos adicionais em treinamento ou contratação de pessoal interno.

10.6. Contrastando com o modelo de valor fixo mensal, que oferece previsibilidade orçamentária mas presume uma demanda de trabalho estável, a contratação baseada em UST destaca-se por sua adequação à natureza variável das demandas de TI.

10.7. Portanto, a escolha pela contratação baseada em UST é justificada não apenas por sua flexibilidade e capacidade de ajuste conforme a demanda variável, mas também pelos benefícios de redução de custos e acesso facilitado a especializações técnicas. Essa abordagem estratégica permite gerenciar seus recursos de TI de forma mais eficaz, alinhando os serviços contratados com suas necessidades reais e específicas, maximizando a eficiência operacional e financeira. Este direcionamento será formalizado na declaração de viabilidade, concluindo o Estudo Técnico Preliminar (ETP) e solidificando as bases para uma contratação consciente e estrategicamente alinhada aos objetivos da instituição.

10.8. A UST é uma unidade de medida que representa uma quantidade fixa de tempo ou esforço dedicado à prestação de serviços de suporte técnico. Cada UST corresponde a uma determinada quantidade de horas de trabalho ou atividades específicas realizadas pela equipe técnica.

10.9. A solução é flexível e escalável, permitindo ajustes de acordo com as necessidades e o crescimento da empresa contratante. A quantidade de USTs pode ser adaptada conforme a demanda de suporte técnico varia ao longo do tempo.

10.10. Em resumo, utilizar serviços de UST por meio de um Service Desk oferece às empresas uma maneira eficaz de gerenciar e fornecer suporte técnico de TI, garantindo flexibilidade, previsibilidade financeira e uma experiência positiva para os usuários finais.

11. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

11.1. A contratação de serviços de TI, especialmente o suporte técnico, pode seguir diferentes modelos, sendo dois deles a contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) e a contratação por valor fixo mensal. Cada abordagem tem suas vantagens e desvantagens, e a escolha entre elas depende de vários fatores, incluindo a natureza do serviço, a demanda de trabalho, e a preferência por flexibilidade ou previsibilidade.

11.2. A contratação baseada em UST é altamente flexível, adaptando-se às demandas variáveis de suporte técnico que uma organização pode enfrentar. Este modelo permite a precificação com base no esforço humano necessário, levando em consideração a complexidade dos serviços e a qualificação dos técnicos envolvidos. Uma das grandes vantagens desse modelo é sua capacidade de ajuste conforme a demanda, proporcionando um alinhamento mais preciso entre o custo dos serviços e o volume de trabalho realizado.

11.3. Por outro lado, o modelo de valor fixo mensal é escolhido por organizações que buscam previsibilidade nos custos de TI. Com este modelo, a empresa paga um valor fixo mensal pelo volume estimado de atendimentos, independentemente da quantidade de trabalho realizado. Este modelo é vantajoso para empresas que têm uma demanda de trabalho relativamente estável e desejam simplificar o orçamento e a gestão financeira dos serviços de TI.

11.4. Embora a contratação de um Service Desk por Valor Fixo Mensal ofereça várias vantagens, também apresenta algumas desvantagens, tais como:

- **Possível subutilização ou superutilização dos serviços:** como o pagamento é fixo, a empresa contratante pode acabar pagando por serviços que não utiliza totalmente, resultando em um possível desperdício de recursos. Por outro lado, se a demanda de suporte exceder a capacidade do Service Desk, a qualidade do atendimento pode ser comprometida.
- **Limitações na cobertura e na qualidade do suporte:** dependendo do acordo estabelecido, pode haver limitações na cobertura dos serviços oferecidos pelo Service Desk, como horário de atendimento, tipos de problemas suportados, etc. Além disso, a qualidade do suporte pode variar dependendo da empresa prestadora de serviços e de sua equipe técnica.

- **Falta de incentivo para melhorias e inovações:** como o pagamento é fixo, a empresa prestadora de serviços pode não ter incentivos para investir em melhorias contínuas nos processos, na tecnologia ou na capacitação da equipe técnica. Isso pode resultar em um serviço estagnado e desatualizado ao longo do tempo.
- **Possíveis custos adicionais:** embora o pagamento seja fixo, podem surgir custos adicionais não previstos no contrato, como taxas extras por serviços especiais, atualizações de software, licenciamento de ferramentas, entre outros. Esses custos podem aumentar o custo total do serviço ao longo do tempo.
- **Dependência do fornecedor:** ao optar por um contrato de Valor Fixo Mensal, a empresa contratante pode se tornar dependente do fornecedor de serviços de suporte. Isso pode limitar sua flexibilidade e capacidade de buscar alternativas mais adequadas no futuro.
- **Risco de qualidade inferior:** em alguns casos, os fornecedores podem reduzir a qualidade do serviço para manter seus custos fixos. Isso pode resultar em um suporte técnico de qualidade inferior.
- **Dificuldade em atender picos de demanda:** Se a empresa contratante enfrentar picos de demanda repentinos, o modelo de Valor Fixo Mensal pode não ser flexível o suficiente para lidar com essas situações. Isso pode resultar em atrasos no atendimento ou na necessidade de contratar serviços adicionais para cobrir a demanda extra.

12. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

12.1. Após uma análise técnica preliminar, foi determinado que a Contratação Baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) é a única solução viável para este projeto. Nesse contexto, não será realizada uma análise comparativa de custos (TCO), uma vez que não há outras alternativas para serem consideradas. Em vez disso, o foco será na determinação do custo total da contratação, conforme definido pelo catálogo de serviços da SEDES. Este procedimento está em conformidade com as orientações da IN Seges/ME nº 65/2021, que oferece diretrizes sobre como estimar custos para cenários viáveis, garantindo que a análise seja alinhada com as melhores práticas e as necessidades específicas do projeto.

12.2. Pesquisa de Preços para levantamento da estimativa da UST:

| Descrição | Pesquisa de Preços | | | Média |
|---|------------------------------|---------------------|--|-------|
| | SEDES 40118/2019 4º TA | DPF Pará 12/2023 | TJMA PE 0042/2021 Contrato 42/2022 | |
| Serviços de Service Desk Nível 1 e 2 | 56,39 | 45,25 | 45,00 | 48,88 |
| Serviços de Service Desk Nível 3 e Gestão | 47,77 | 45,25 | 50,00 | 47,67 |

13. DETALHAMENTO DA COMPOSIÇÃO DA UST

13.1. O Grupo de Planejamento da SEDES conduziu uma avaliação compreensiva de termos de referência provenientes de várias instituições governamentais para desenvolver sua própria metodologia referente à UST (Unidade de Serviço Técnico). Esta métrica será utilizada como critério padrão para avaliar os serviços contratados, sendo aplicável a um agrupamento singular de serviços.

13.2. A implementação da UST como critério de referência visa proporcionar uma avaliação precisa dos serviços, considerando a heterogeneidade na complexidade e na importância das atividades solicitadas. Essa diversidade impacta diretamente no nível de especialização exigido dos profissionais responsáveis por executar as tarefas determinadas, refletindo, consequentemente, no valor designado a cada UST.

13.3. A estratégia proposta para a utilização das USTs permite à administração pública desassociar-se totalmente do conceito de designação de postos de trabalho ou de qualquer forma de vínculo direto com os funcionários da fornecedora de serviços, evitando modelos de remuneração baseados no tempo de serviço, como o pagamento por homem/hora, e promovendo uma abordagem focada em resultados.

13.4. Para estabelecer a quantidade de USTs atribuídas a cada serviço, foram analisados dois fatores determinantes: o tipo de atividade e seu grau de complexidade. As atividades foram segmentadas em sete categorias distintas, com pesos específicos designados para cada uma, como descrito na tabela a seguir:

| Atividades | Tipos de | Descrição Resumida | Peso |
|------------|------------------------|---|------|
| Periódica | Demanda | Tarefas executadas conforme cronograma estabelecido (diariamente, semanalmente, mensalmente, etc.), realizadas por meio de métodos pré-definidos, como scripts ou sequências de ações detalhadas, exemplificadas por verificações rotineiras. Supervisão de sistemas utilizando ferramentas específicas, com a obrigação de ativar mecanismos de comunicação em ocorrência de interrupções; operações de deslocamento de dispositivos de armazenamento, gestão de entradas, processos de impressão, inserção de dados em sistemas e documentação em registros específicos das divergências identificadas e das soluções aplicadas. | 1,0 |
| | Demanda de Usuário | Solicitações encaminhadas diretamente aos profissionais da empresa contratada por membros da SEDES. Incluem operações tais como o registro de novos usuários, inserção de informações em sistemas especializados, elaboração de documentação técnica e operacional, implementação de scripts, manipulação de sistemas e ferramentas de gerenciamento, incluindo backup, gestão ambiental, arquivamento, compilação de relatórios de erros, atualização de softwares, além da abertura e conclusão de ordens de serviço para assistência técnica a dispositivos. | 1,5 |
| | Resolução de Incidente | Atividades que visam restabelecer um serviço prejudicado por algum incidente. Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado. | 2 |
| | Demanda Corretiva | Atividades que visam corrigir um problema que pode causar um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de incidente é criado. Intervenção corretiva nos serviços para correção do desempenho, adequação e substituição de itens de configuração para o perfeito funcionamento dos serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas. | 3,0 |
| | Demanda Preventiva | Intervenção preventiva nos serviços para reduzir a probabilidade de ocorrências de incidentes e problemas. Envolve a criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, criação de políticas de instalação, correção, acompanhamento e automatização de atividades. A CONTRATADA poderá sugerir ações a serem adotadas de forma preventiva. | 3,5 |
| | Demanda Evolutiva | Desenvolvimento e introdução de novos serviços ou tarefas que demandam expertise avançado, devido à sua natureza não convencional, como a estruturação de processos de trabalho, avaliação de ambientes para alterações operacionais, e outras necessidades que exigem consultoria especializada para resoluções específicas e fora do comum. Inclui também esforços de atualização dos itens de configuração visando a otimização dos serviços oferecidos. Este processo é identificado pela inovação, desativação, ajuste ou manutenção de um item de configuração, distinto da solução de incidentes, reparo de problemas ou medidas de prevenção. | 4,0 |

| | | |
|--|---|---|
| Demanda Eventos externos e ações realizadas em finais de semana e feriados | Atendimento a Demandas em Eventos Especiais e de Rotina: Este serviço abrange o suporte técnico e assistência operacional contínua para eventos tanto durante a semana de expediente quanto em finais de semana e feriados. A equipe designada fornecerá orientações detalhadas e assistência no uso de aplicativos de software, conexões Wi-Fi, dispositivos móveis e a suite de produtividade Office 365. Essencialmente, garante-se apoio técnico integral em todas as fases do evento, desde o planejamento até a execução, independente do dia da semana, assegurando que todas as tecnologias envolvidas operem de maneira eficiente. | 5 |
|--|---|---|

13.5. Essa divisão por Tipos de Atividades é considerada para o cálculo da UST dos serviços.

13.6. A complexidade é calculada com base:

13.7. a) na criticidade da atividade;

13.8. b) nos requisitos mentais e físicos para a execução; e

13.9. c) nas responsabilidades inerentes à cada subitem de serviço, cujo objetivo consistiu em estabelecer diferenças quantificáveis que contribuíssem decisivamente para determinar a correta correlação e aplicação dos subitens descritos e que evitassem a dispersão na ponderação das UST.

13.10. A criticidade da atividade trata da relação de continuidade dos serviços, ela considera as exigências da atividade no que se refere a sua interdependência com as demais atividades setoriais de TIC e nas repercussões da sua execução na continuidade das atividades do órgão

13.11. Os requisitos mentais e físicos são aqueles compreendidos e aceitos como minimamente necessários à execução da atividade. Os requisitos físicos consideram a carga e a continuidade do dispêndio de energia requeridos no exercício das atividades, assim como a fadiga e o estresse por elas provocados. Já os requisitos mentais tratam das aptidões que a atividade exige e da qualificação necessária para desempenhar bem a atividade.

13.12. A complexidade, portanto, relacionada com os subitens do Termo de Referência, foi definida na tabela abaixo:

| Serviço | Escopo Resumido | Perfil Profissional | Complexidade |
|---|--|--|---|
| Central de Suporte (Service Desk): Suporte Técnico Remoto, Presencial, Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center físico e nuvem | Suporte Técnico Remoto | Técnico de Suporte Remoto | 0,4 0,25 |
| | Suporte Técnico Presencial | Técnico de Suporte Presencial | 0,6 |
| | Suporte Técnico Especializado | Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Sustentação de Data Center Físico e Nuvem | 1,5 1,1 e 1,2 |
| | Gerência Central de Suporte | Gerente de Central de Suporte | 1,5 Ger suport Rem 0,6 Ger Sup pres 0,7 Ger Central de suporte 0,9 |
| | Suporte Técnico Presencial Apoio a Eventos | Técnico de Suporte Presencial | 2,0 |

13.13. Acordo de nível de serviços (Service Level Agreement) - SLA

| SLA | TIPO | GRUPO SOLUCIONADOR | SLA NAME | MIN | HORAS | TIPO DE USUARIO |
|----------|----------------------|--------------------|-------------------------------|------|---------|-----------------|
| REGISTRO | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 1 | NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL | 10 | 0,16667 | NORMAL |
| CRITICA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 1 | NIVEL 1::CRITICA 10::NORMAL | 10 | 0,16667 | NORMAL |
| URGENTE | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 1 | NIVEL 1::URGENTE 20::NORMAL | 20 | 0,33333 | NORMAL |
| ALTA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 1 | NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL | 20 | 0,33333 | NORMAL |
| MEDIA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 1 | NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL | 30 | 0,5 | NORMAL |
| BAIXA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 1 | NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL | 30 | 0,5 | NORMAL |
| REGISTRO | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 2 | NIVEL 2::REGISTRO 240::NORMAL | 240 | 4 | NORMAL |
| CRITICA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 2 | NIVEL 2::CRITICA 120::NORMAL | 120 | 2 | NORMAL |
| URGENTE | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 2 | NIVEL 2::URGENTE 240::NORMAL | 240 | 4 | NORMAL |
| ALTA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 2 | NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL | 960 | 16 | NORMAL |
| MEDIA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 2 | NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL | 1440 | 24 | NORMAL |
| BAIXA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 2 | NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL | 2880 | 48 | NORMAL |
| REGISTRO | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 3 | NIVEL 3::REGISTRO 240::NORMAL | 240 | 4 | NORMAL |
| CRITICA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 3 | NIVEL 3::CRITICA 120::NORMAL | 120 | 2 | NORMAL |
| URGENTE | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 3 | NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL | 240 | 4 | NORMAL |
| ALTA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 3 | NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL | 960 | 16 | NORMAL |
| MEDIA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 3 | NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL | 1440 | 24 | NORMAL |
| BAIXA | INCIDENTE,REQUISICAO | NIVEL 3 | NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL | 2880 | 48 | NORMAL |
| BAIXA | INCIDENTE,REQUISICAO | CLIENTE | CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL | 2880 | 48 | NORMAL |
| REGISTRO | INCIDENTE,REQUISICAO | CLIENTE | CLIENTE::REGISTRO 240::NORMAL | 240 | 4 | NORMAL |

13.14. Portanto, a Unidade de Serviço Técnico (UST) é definida como uma métrica de quantificação que se alinha ao tipo de atividade, que é calculado da seguinte forma: **UST = Peso do Tipo de Atividade X Complexidade**.

13.15. Esta metodologia visa criar distinções mensuráveis essenciais para assegurar uma associação precisa e a aplicabilidade dos serviços delineados, prevenindo variações indevidas na atribuição de valores às Unidades de Serviço Técnico (USTs).

13.16. A instituição de um valor de referência monetário para as USTs simplifica o processo de orçamentação dos serviços, requerendo dos profissionais responsáveis pela demanda e da fiscalização do contrato uma determinação antecipada do volume de USTs necessárias, por meio da emissão de Ordens de Serviço (OS) para a realização de cada tarefa.

13.17. Para as empresas participantes do processo licitatório, é necessário apenas determinar o custo unitário da Unidade de Serviço Técnico (UST) e, em seguida, calcular o valor total de sua oferta comercial. Esse valor deve corresponder à soma total das USTs estimadas, levando em consideração os volumes especificados previamente neste Documento de Referência.

13.18. Este estudo fornece aos proponentes as diretrizes necessárias para a elaboração de suas propostas financeiras, fundamentadas na estimativa dos recursos técnicos indispensáveis para o cumprimento das responsabilidades contratuais e especificações técnicas detalhadas.

13.19. Os proponentes devem incorporar em suas estimativas de custo todos os elementos essenciais para a prestação integral dos serviços requeridos, incluindo, mas não se limitando a:

| | |
|--|---|
| Central de Suporte; Nível 1: Suporte Técnico Remoto; | Os custos relacionados à operação devem abranger todos os aspectos associados à mão de obra, incluindo salários, encargos sociais, férias, benefícios, processos de seleção e capacitação de colaboradores, entre outros. Além disso, é fundamental considerar as licenças de software essenciais para a execução e administração efetiva dos serviços, bem como a aquisição e manutenção de equipamentos, computadores e ferramentas. A infraestrutura necessária, que envolve espaços físicos apropriados, mobiliário adequado e o acesso a sistemas e bases de conhecimento, também deve ser prevista para assegurar o cumprimento dos padrões de serviço estipulados. |
| Nível 2: Suporte Técnico Presencial; | As despesas operacionais devem abarcar uma gama abrangente de custos relacionados à força de trabalho, tais como remuneração, períodos de descanso remunerado, tributações e encargos sociais, vantagens, processos seletivos, e capacitação dos colaboradores. Adicionalmente, é imperativo incluir os gastos com licenciamentos de programas indispensáveis para a realização e administração dos serviços oferecidos, bem como a aquisição de um conjunto completo de ferramentas. A infraestrutura de TI requerida, incluindo o acesso a sistemas especializados e bancos de dados de conhecimento, também deve ser prevista. Os custos de locomoção, incluindo o transporte necessário para o suporte técnico in loco, são essenciais para assegurar a aderência aos padrões de serviço propostos. |
| Nível 3: Suporte Especializado em Sustentação de Rede e Data Center Físico e em Nuvem | Os custos associados à equipe, incluindo remuneração, licenças remuneradas, encargos trabalhistas, benefícios, recrutamento e capacitação dos profissionais, constituem uma parcela significativa das despesas operacionais. Além disso, é fundamental incorporar os gastos com autorizações para softwares essenciais à administração eficaz dos serviços providos. Os gastos com locomoção, que podem envolver o fornecimento de transporte ou veículos para os técnicos de suporte presencial, são também cruciais para assegurar a conformidade com os padrões de serviço estabelecidos. |
| Coordenador (Gerente) | Esta gerência é responsável por coordenar toda a equipe e fazer a gestão de todos os serviços prestados pela Contratada, mantendo os termos do contrato e prezando pela boa prestação de serviço. |

14. MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

14.1. Efetuada a escolha da solução, alternativa ou cenário, é necessário registrar o custo total estimado. A partir da composição de itens da solução, da planilha de custos e das memórias de cálculo construídas, durante a análise comparativa, para a solução escolhida, deve-se demonstrar o custo total estimado da contratação para o período de vigência do contrato.

| GRUPO | ITEM | ESPECIFICAÇÃO | CATSER | UNIDADE DE MEDIDA | QUANTIDADE MENSAL | QUANTIDADE ANUAL | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL MENSAL | VALOR TOTAL ANUAL |
|--------------|------|--------------------------------------|--------|-------------------|-------------------|------------------|----------------|--------------------|-------------------|
| 1 | 1 | Serviços de Service Desk Nível 1 e 2 | 26980 | UST | 1.828,7 | 21.944,4 | | | |
| | 2 | Serviços de Service Desk Nível 3 | 26980 | UST | 1.637,25 | 19.647 | | | |
| | 3 | Gestão de Equipe/Coordenação | 26980 | UST | 397,5 | 4.770 | | | |
| TOTAL | | | | | 3.863,45 | 46.361,4 | | | |

14.2. Para as empresas participantes do processo licitatório, é necessário apenas determinar o custo unitário da Unidade de Serviço Técnico (UST) e, em seguida, calcular o valor total de sua oferta comercial. Esse valor deve corresponder à soma total das USTs estimadas, levando em consideração os volumes especificados previamente neste Documento de Referência.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| DEMANDA | TIPO | CATEGORIA 1 | CATEGORIA 2 | CATEGORIA 3 | GRUPO SOLUCIONADOR | CRITICIDADE | COMPLEXIDADE | PESO ATIV |
|--------------------|------------|-----------------|-------------|---|--------------------------|-------------|--------------|-----------|
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | CHAMADO SUPORTE EXTERNO (impressoras, telefonia VOIP, SAS) | CLIENTE: EMPRESA EXTERNA | BAIXA | 0,4 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | ABERTURA E ACOMPANHAMENTO DE ASSISTENCIA TECNICA (garantia de equipamentos como switch, computadores e equipamentos diversos) | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | BAIXA | 0,4 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SOFTWARE | VALIDAR E PROCEDER ATUALIZACOES DE SOFTWARE | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | BAIXA | 0,4 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | ACESSO | ALTERACAO DE SENHA DE USUARIO DOMINIO | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | MEDIA | 0,4 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | ACESSO | CONFIGURACAO DE PERFIL DE USUARIO DE REDE | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | MEDIA | 0,4 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | ACESSO | MAPEAR, CRIAR E DAR PERMISSÃO DE ATALHO DE PASTA COMPARTILHADA | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | MEDIA | 0,4 | 1,5 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|------------|-----------------------|---------------------|---|-------------------------|----------|-----|-----|
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | ACESSO | EXCLUIR USUARIO DE DOMINIO/ DESABILITAR | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | MEDIA | 1,5 | 2 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | ACESSO | INCLUIR USUARIO DE DOMINIO | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | MEDIA | 1,5 | 2 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | ACOMPANHAR OUVIR OU VALIDAR ATENDIMENTO A USUARIO | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | MEDIA | 0,4 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | ACESSO | ORIENTAR USUÁRIO | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | ALTA | 0,4 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | FERRAMENTA DE CHAMADO | USUARIO | DOCUMENTAR | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | REGISTRO | 0,4 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | FERRAMENTA DE CHAMADO | USUARIO | EXCLUIR | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | REGISTRO | 0,4 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | FERRAMENTA DE CHAMADO | USUARIO | PERMISSIONAMENTO | NIVEL 1::SUPORTE REMOTO | REGISTRO | 0,4 | 1 |

NÍVEL 1 - TOTAL

| | | | | | | | | |
|--------------------|------------|-----------------|----------------|--|-----------------------------|-------|-----|-----|
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | TELEFONE E MODEM - INSTALAR | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | TRANSMISSÃO DE VÍDEO CONFERÊNCIA | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | BACKUP | ORIENTACAO DE BACKUP - PRESENCIAL | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | BACKUP | RECUPERACAO DE ARQUIVOS - PRESENCIAL | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EMAIL | CONFIGURACAO DE EMAIL | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | IMPRESSORA | INSTALACAO DE IMPRESSORA | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | IMPRESSORA | TROCA DE KIT TONNER DE IMPRESSORA - PRESENCIAL | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | REDES | REALIZAR CONFIGURACAO DE REDE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | REDES | VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SCANNER | CONFIGURACAO DE SCANNER | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SCANNER | INSTALAÇÃO/REMOCAO DE SCANNER | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | AUDIO E VISUAL | INSTALACAO AUDIO E VISUAL | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | ANALISAR REQUISITOS DE HARDWARE PARA INSTALACAO DE SOFTWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | ANALISE LENTIDAO DE HARDWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 3 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | INTALAÇÃO DE IMAGEM PADRÃO (PACOTE OFFICE, PDF REDUCE, PDF, XCHANGE, PDF, ADOBE, UNITY PDF, GOOGLE CHROME, MOZILLA FIREFOX, VNC, 7ZIP, JAVA, ANTIVÍRUS,essa imagem poderá ser alterada a qualquer tempo) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | ATUALIZACAO DE IMAGEM | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 3,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | CRIMPAR CABO DE REDE - PATCH CORD | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | FORMATACAO DE ESTACAO DE TRABALHO | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | MOVIMENTAR HARDWARE (DENTRO DO MESMO TERRENO OU PRÉDIO COM AUTORIZAÇÃO DO PATRIMÔNIO) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | REALIZACAO DE LAUDO TECNICO | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | SUBSTITUIR CABO DE REDE - PATCH CORD | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|------------|------------------|---------------------|--|-----------------------------|-------|-----|-----|
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | SUBSTITUIR CABO DE VIDEO | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | IMPRESSORA | MOVIMENTAR IMPRESSORA (DENTRO DA MESMA UNIDADE COM AUTORIZAÇÃO DO GERENTE) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | INVENTARIO | INSTALACAO DE AGENTE WINDOWS | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 3,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | REALIZAR VISITA TENICA (DIAS ÚTEIS) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | REALIZAR VISITA TENICA (SÁBADOS, DOMINGOS E FERIADOS) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | ALTA | 2 | 5 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SOFTWARE | CORRECAO DE FALHA DE SOFTWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 2,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SWITCHING | VERIFICAR PORTA SWITCH | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SWITCHING | ORGANIZAR RACK OU SWITCH | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | BAIXA | 0,6 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | AUDIO E VISUAL | INSTALACAO AUDIO E VISUAL - PRESENCIAL | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | ADICIONAR COMPUTADOR AO DOMINIO | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 2,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | CONFIGURACAO DE HARDWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | INSTALACAO DE HARDWARE / PERIFERICO | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | MANUTENCAO DE HARDWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | MONTAR KIT ESTACAO DE TRABALHO (desmontar e montar computador) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | ACOMPANHAR REUNIÃO, PALESTRAS, EVENTOS EXTERNOS, CONGRESSOS, SEMINÁRIO E ETC (FORA DA SEDES) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 2 | 5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | PROJETOR | CONFIGURAR PROJETOR | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | PROJETOR | INSTALAR PROJETOR | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | REDES | HABILITAR PONTO DE REDE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | REDES | VERIFICAR CONECTIVIDADE DE REDE SEM FIO | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SOFTWARE | INSTALACAO DE SOFTWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SOFTWARE | CONFIGURACAO/GERENCIAMENTO DE SOFTWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SOFTWARE | REMOCAO DE SOFTWARE | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | SWITCHING | LIBERAR PORTA SWITCH | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | CONFIGURAÇÃO DE DISPOSITIVO MOVEL | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EQUIPAMENTO | LIMPEZA DE COMPUTADORES, NOTEBOOKS, E OUTROS EQUIPAMENTOS (E SEUS COMPONENTES) | NIVEL 2::SUPORTE PRESENCIAL | MEDIA | 0,6 | 1,5 |

NÍVEL 2 - TOTAL

| | | | | | | | | |
|-------------------|------------|---------------------------|-----------|--|----------------|------|-----|-----|
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SEGURANÇA | ANTIVIRUS | ABERTURA DE CHAMADO SUPORTE TECNICO PARA ANTIVIRUS | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTAÇÃO DE REDE | DNS | ALTERAR REGISTROS DNS | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | SUSTENTAÇÃO DE REDE | DNS | CORRIGIR PROBLEMA DNS | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 2,3 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES | DOMINIO | CONFIGURACAO DE SERVIDOR | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | SUSTENTAÇÃO DE SERVIDORES | DOMINIO | CORRIGIR PROBLEMA DE DOMINIO | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 2,3 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|------------|---------------------------|----------------------|--|----------------|-------|-----|-----|
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | DOMINIO | INCLUIR / EXCLUIR DOMINIO | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | DOMINIO | INSTALACAO DE SERVIDOR | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | DOMINIO | REMOCAO DE SERVIDOR | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | CONFIGURAR WEBMAIL | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | ATUALIZACAO DE SEGURANCA | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | PROXY | ATUALIZACAO DE SEGURANCA PROXY | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | ATUALIZAR SISTEMA OPERACIONAL | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CONFIGURACAO EVOLUTIVA SERVIDOR | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CONFIGURAR LDAP | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CRICAO DE CORREIO ELETRONICO | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | CORRIGIR PROBLEMA DE CONEXAO ACESSO A INTERNET | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 2,3 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | CORRIGIR PROBLEMAS LAN | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 2,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | INSTALACAO E CONFIGURACAO DE SWITCH DE REDE | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE COMUNICACAO GDFNET | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | CRIAR MONITORAMENTO | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | CRIAR VIRTUAL NETWORK | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | SUBIR NOVO SERVIDOR | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | SUORTE AO VMWARE SISTEMA REINICIANDO | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | WIRELESS | INSTALAR VMWARE | NIVEL 3::REDES | ALTA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | ACESSO | CRICAO DE USUARIOS DE ACESSO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | ACESSO | CRICAO , ALTERAÇÃO E CORREÇÃO DE GRUPOS (GPO Políticas de Grupo) | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUORTE TÉCNICO | ACESSO | ORIENTAR USUARIOS QUANTO AO COMPARTILHAMENTO DE ARQUIVOS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SEGURANÇA | ANTIVIRUS | ORIENTAR USUARIO SOBRE ANTIVIRUS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BACKUP | DEFINIR POLITICA DE BACKUP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BACKUP | DOCUMENTAR ROTINA | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BACKUP | REALIZAR BACKUP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BACKUP | ROTINAS DE SEGURANÇA DE DADOS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BANCO DE DADOS | INSTALACAO \ CONFIGURACAO DO BANCO DE DADOS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | FERRAMENTA DE CHAMADO | CATALOGO DE SERVICOS | ATUALIZAR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | FERRAMENTA DE CHAMADO | CATALOGO DE SERVICOS | DOCUMENTAR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | FERRAMENTA DE CHAMADO | CATALOGO DE SERVICOS | VALIDAR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | DHCP-WINS | ANALISAR E CORRIGIR INCIDENTES DE DESEMPENHO DHCP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | DHCP-WINS | VERIFICAR E ANALISAR CARGA E CAPACIDADE DHCP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | DNS | VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICIO DNS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | CRICAO \CONFIGURACAO LISTA CORREIO ELETRONICO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | ALTERAR LISTA CORREIO ELETRONICO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | EXCLUIR LISTA CORREIO ELETRONICO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | RESTAURACAO DE CAIXA CORREIO ELETRONICO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | INSTALACÃO E CONFIGURAÇÃO AGENTE VIA GPO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | INVENTARIO | DOCUMENTAR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,2 | 4 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | INVENTARIO | EMITIR RELATORIO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,2 | 4 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | INVENTARIO | EXCLUIR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,2 | 4 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|------------|---------------------------|-----------------------|---|----------------|-------|-----|-----|
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | INVENTARIO | VALIDACAO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,2 | 4 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | ACESSO A INTERNET DO ZABBIX SERVER PARA ENVIO DE WHATUP E LIGACAO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | CADASTRAMENTO DE ATIVO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | CONFIGURACAO DO AGENTE SNMP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | CONFIGURACAO DO DASHBOARD DE ACOMPANHAMENTO DO SLA | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | CONFIGURACAO DO SISTEMA OPERACIONAL | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | CONFIGURACAO DO ZABBIX SERVER | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | CONFIGURAR INTEGRACAO COM FERRAMENTA DE CHAMADO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | CONFIGURAR TRIGGERS DE ALERTA | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | CRIACAO DE MAPA DE MONITORAMENTO DO SERVICO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | CRIACAO DE MAPA PARA GRUPO DE ATIVO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | CRIACAO DE TELA DE EVENTOS EM ANDAMENTO POR GRUPO DE ATIVOS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | DASHBOARD DE MONITORAMENTO DO SERVICO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | DOCUMENTAR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | EXCLUIR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | INSTALACAO DE SISTEMA OPERACIONAL | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | INSTALACAO DO AGENTE SNMP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | INSTALACAO DOS AGENTES DO ZABBIX | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | INSTALACAO E CONFIGURACAO DO AGENTE ZABBIX LINUX \WINDOWS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | INSTALACAO DO ZABBIX SERVER | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | MONITORAMENTO ATIVOS DE UTILIZACAO DE REDE | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | MONITORAMENTOS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | MONITORAMENTO | MONITORAR COMPORTAMENTO DE BACKUP E RESTORE | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | MONTAR SERVER | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | VALIDACAO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | ANALISE DE LOGS SERVIDOR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CODIFICAR SHELL SCRIPT LINUX SERVER | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CONFIGURAR SERVIDOR HARDWARE | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CONFIGURAR WINDOWS SERVER | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | FORMATAR LINUX SERVER | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | INSTALACAO DE SERVIDOR HARDWARE | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | INSTALACAO DE WINDOWS SERVER | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO FTP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO WEBMAIL | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR DE ARQUIVO | COMPARTILHAR PASTA DE ARQUIVOS | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR DE IMPRESSAO | ATUALIZAR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR DE IMPRESSAO | VALIDAR | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | ORIENTACAO PARA USUARIOS LAN | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | VERIFICAR IN LOCO PROBLEMAS DE LENTIDAO DO TRAFEGO DE REDE LAN | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 2,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | DOCUMENTAR BACKUP | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | DOCUMENTAR MONITORAMENTO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |

| | | | | | | | | |
|--------------------|------------|---------------------------|-----------------------|---|----------------|---------|-----|-----|
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | DOCUMENTAR VM | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | EXCLUIR MONITORAMENTO | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | EXCLUIR VIRTUAL NETWORK | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | VIRTUALIZACAO | EXCLUIR VM | NIVEL 3::REDES | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | ACESSO | CONFIGURAR CONTAS DE ACESSO | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SEGURANÇA | ANTIVIRUS | CONFIGURAR CLIENT ANTIVIRUS WINDOWS SERVER | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BACKUP | EXECUTAR RESTORE | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BACKUP | RESTORE DE BACKUP | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | BANCO DE DADOS | SUORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS E BANCOS DE DADOS | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | DNS | INSTALACAO E CONFIGURACAO DE DNS | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | DOMINIO | CONFIGURACAO LDAP | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EMAIL | CONFIGURAR E ALTERAR EMAIL | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | CONFIGURAR FERRAMENTA DE CORREIO ELETRONICO | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EMAIL | CRIAR \ EXCLUIR EMAIL | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | EMAIL | INCLUIR USUARIO EM LISTA CORREIO ELETRONICO | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUPORTE TÉCNICO | EMAIL | SUORTE AO USUARIO WEBMAIL | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | CRIAR E REVISAR ESCOPO DOS SERVICOS | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | CRIACAO | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | MONITORAMENTO ATIVOS DE DISPONIBILIDADE | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | MONITORAMENTO DA SLA | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | MONITORAMENTO | MONITORAR LINK DE COMUNICACAO WEB | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | ALTERAR CORRIGIR PERMISSAO SERVIDOR DE ARQUIVOS | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CRIACAO DE ESCOPO DE DISTRIBUICAO DE IP | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | CRIACAO DE ESCOPO DE EXCLUSAO DE IP | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR | VERIFICACAO DE STATUS DO SERVICO SERVIDOR DE EMAILS | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE SERVIDORES | SERVIDOR DE IMPRESSAO | MANUTENCAO | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | STORAGE | MONITORAR STORAGE | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | ALTERAR PERFIL DE USUARIO LAN | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | CONFIGURAR SWITCH | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | GESTAO DE AUTENTICACAO A ATIVOS DE REDE | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | SWITCHING | RESET DE SENHA | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | WIRELESS | BLOQUEAR/ LIBERAR ACESSO A REDE WIRELESS | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | WIRELESS | REMANEJAR | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | INFRAESTRUTURA | WIRELESS | SUBSTITUIR | NIVEL 3::REDES | MEDIA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | DHCP-WINS | CORRIGIR ERRO / FALHA SERVIDOR | NIVEL 3::REDES | URGENTE | 1,5 | 2,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | REDES | ACESSO REMOTO - Instalação, configuração, erro, manutenção VPN / SSH / RDP | NIVEL 3::REDES | URGENTE | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | REDES | INSTALAR OU CONFIGURAR TOKEN, CERTIFICADO DIGITAL OU QUALQUER OUTRO ITEM DE SEGURANÇA | NIVEL 3::REDES | URGENTE | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | REDES | CONFIGURAR FIREWALL (criar regras, liberar ip/porta, bloquear ip/porta, criar/alterar NAT, remover NAT) | NIVEL 3::REDES | URGENTE | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | REDES | TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO | NIVEL 3::REDES | URGENTE | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTACÃO DE REDE | REDES | CONFIGURAR SERVIÇO DE WAF | NIVEL 3::REDES | URGENTE | 1,5 | 3,5 |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|------------|---------------------|---------------------|---|----------------|---------|-----|-------------|
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | SUSTENTAÇÃO DE REDE | REDES | CONFIGURAÇÃO DE API GATEWAY | NÍVEL 3::REDES | URGENTE | 1,5 | 3,5 |
| NÍVEL 3 - TOTAL | | | | | | | | |
| NÍVEL 3 - TOTAL | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | SUPORTE A EQUIPE | ACOMPANHAR OUVIR INTERVIR ATENDIMENTO A USUARIO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | SUPORTE A EQUIPE | ALOCACAO DE TURNOS DE PROFISSIONAIS | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | ACOMPANHAR REGISTRO DA DESCRICAO E DOCUMENTACAO DE ATENDIMENTOS | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | ALTERAR RELATORIO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | ALTERAR SCRIPT DE ATENDIMENTO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PREVENTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | APOIO NA CUSTOMIZACAO DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 3 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | ATUALIZAR PROCEDIMENTOS | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | CRICAO RELATORIO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | CRICAO REVISAR SCRIPT DE ATENDIMENTO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA CORRETIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | INTERVENCAO PARA MELHORIA DO SERVICO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 2,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | MANTER BASE DE CONHECIMENTO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | PROPOR METODOS E MELHORES PRATICAS DE DOCUMENTACAO | GERENTE | BAIXA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA EVOLUTIVA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | ALTERAR ESCOPO DOS SERVICOS | GERENTE | MEDIA | 1,5 | 3,5 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | COORDENAR E GERENCIAR EQUIPE | GERENTE | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA PERIODICA | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | MELHORIA DE SERVICO | GERENCIAR A EXECUCAO E CONTROLE DE INDICADORES DE SERVICOS SLA | GERENTE | MEDIA | 1,5 | 1 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | SUPORTE A EQUIPE | ACOMPANHAR ATENDIMENTO A USUARIO | GERENTE | MEDIA | 1,5 | 1,5 |
| DEMANDA DE USUARIO | REQUISICAO | GESTAO DE EQUIPE | SUPORTE A EQUIPE | MONITORAR FILA DE CHAMADOS | GERENTE | MEDIA | 1,5 | 1,5 |
| NÍVEL GERENTE- TOTAL | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Tota |

14.3. Para maior apoio ao custo estimado da contratação, segue abaixo uma tabela com uma estimativa dos itens necessários para execução dos serviços por parte da contratada.

| Equipamentos a serem disponibilizados para cada colaborador (EPI's e Equipamentos) | Quantidade | Custo Unitário Estimado | Custo |
|--|-------------------|--------------------------------|--------------|
| Uniforme | 11 | | R\$ |
| Luva de borracha | 11 | | R\$ |
| Óculos de proteção | 11 | | R\$ |
| | | | |
| CUSTO TOTAL ESTIMADO DOS EQUIPAMENTOS POR POSTO | | | R\$ |
| CUSTO MENSAL ESTIMADO DOS EQUIPAMENTOS POR POSTO (considerando 60 meses de vida útil) | | | R\$ |
| *CUSTO MENSAL ESTIMADO DOS EQUIPAMENTOS POR PROFISSIONAL | | | R\$ |
| | | | |
| Materiais de Consumo | Quantidade | Custo Unitário Estimado | Custo |
| Testador Cabo De Rede Rj45 E Rj11 | 3 | | R\$ |
| Testador Cabo De Rede Localizador Identificador Zumbido | 2 | | R\$ |
| Multímetro Digital | 2 | | R\$ |
| HD externo | 2 | | R\$ |
| Pen drive | 3 | | R\$ |
| Climpador de cabo macho e fêmea categoria 5 e 6 | 4 | | R\$ |
| Kit manta e pulseira na | 4 | | R\$ |
| Kit Jogo de chaves | 3 | | R\$ |
| Ferro de solda | 2 | | R\$ |
| Kit de ferramentas notebook | | | R\$ |
| | | | |
| CUSTO TOTAL ANUAL | | | R\$ |
| CUSTO MENSAL ESTIMADO | | | R\$ |
| | | | |
| Materiais Permanentes | Quantidade | Custo Unitário Estimado | Custo |
| Estação De Trabalho | 11 | | R\$ |
| Cadeira De Escritorio | 11 | | R\$ |
| Computador Completo | 11 | | R\$ |

| | | | |
|--|---|--|------------|
| Headset com fio USB | 4 | | R\$ |
| | | | R\$ |
| CUSTO TOTAL ESTIMADO | | | R\$ |
| *CUSTO MENSAL ESTIMADO (considerando 60 meses de vida útil) | | | R\$ |
| | | | |
| | | | |

15. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

15.1. A justificação técnica para a escolha da abordagem de Contratação Baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST) pela SEDES engloba uma análise minuciosa dos ganhos esperados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economia. Esta decisão estratégica é respaldada pelos seguintes benefícios técnicos e operacionais provenientes da abordagem selecionada:

- **Expiração do Contrato Atual:** O contrato de Service Desk da SEDES está próximo do término, com vencimento em dezembro de 2024. Portanto, é crucial garantir a continuidade dos serviços de suporte técnico para evitar interrupções nas operações da instituição.
- **Importância Estratégica da TIC:** A tecnologia da informação desempenha um papel fundamental no suporte às atividades da SEDES. Garantir um suporte adequado e ágil às soluções de TIC é essencial para manter a disponibilidade e estabilidade dos serviços e o funcionamento geral da instituição.
- **Alinhamento com Objetivos Estratégicos:** A contratação proposta está alinhada com os objetivos estratégicos da SEDES e com as iniciativas de aprimoramento da gestão de serviços de TIC. Busca-se garantir a continuidade dos serviços prestados e melhorar a eficiência operacional da instituição.
- **Padrões de Desempenho e Qualidade:** A contratação envolverá a definição de padrões de desempenho e qualidade no edital, garantindo a prestação de serviços de acordo com as especificações usuais de mercado. A adjudicação a uma única fornecedora é justificada pela alta interdependência dos serviços.
- **Eficiência Operacional:** A contratação visa garantir a eficiência na operação dos sistemas de informação, processos e infraestrutura tecnológica da organização.
- **Inovação Tecnológica:** A busca por fornecedores especializados em TIC permite à organização manter-se atualizada com as últimas tendências e inovações tecnológicas, garantindo assim sua competitividade no mercado.
- **Continuidade do Negócio:** A contratação visa assegurar a continuidade das operações de negócio, minimizando possíveis interrupções decorrentes de falhas nos sistemas de informação.
- **Segurança da Informação:** A escolha de fornecedores confiáveis ajuda a garantir a segurança dos dados e informações da organização, protegendo contra ameaças cibernéticas e violações de privacidade.

15.2. Em suma, a decisão pela contratação baseada em UST é fundamentada em uma análise detalhada dos benefícios diretos e indiretos que essa abordagem oferece, destacando-se como a solução mais alinhada com os princípios de eficácia, eficiência, efetividade e economia. Esses benefícios reforçam o compromisso da SEDES com a melhoria contínua de seus processos e serviços de TI, garantindo que a instituição permaneça capacitada para atender suas demandas operacionais e estratégicas de maneira eficaz e economicamente viável.

16. DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

16.1. A legislação aplicável, notadamente a Lei nº 14.133, permite o parcelamento do objeto da contratação quando isso se mostra vantajoso para a administração ou é exigido por fatores técnicos. Contudo, para a SEDES, parcelar a contratação de serviços de suporte técnico se revela inviável e contraproducente devido a uma série de particularidades técnicas inerentes a esse tipo de serviço.

16.2. O suporte técnico, conforme preconizado pelas melhores práticas do Information Technology Infrastructure Library (ITIL), demanda a centralização do atendimento e a consolidação das demandas para garantir a eficácia na gestão do conhecimento e na prestação de suporte. O ITIL, um conjunto de práticas de gestão de serviços de TI reconhecido internacionalmente, enfatiza a importância de um ponto único de contato entre os usuários e o serviço de TI. Tal abordagem não apenas agiliza a resolução de problemas, mas também assegura a qualidade e a consistência do suporte oferecido.

16.3. A contratação de empresa única para prestação dos serviços relativos a atualização, manutenção e ampliação justifica-se por tratar de atividades inter-relacionadas, cujo fracionamento poderia comprometer a qualidade dos resultados esperados e ainda, ocasionar maiores custos na fiscalização da execução dos serviços.

16.4. O fracionamento do objeto, inevitavelmente, implicaria em uma prestação de serviços mais onerosa e lenta, pois os custos com os insumos e mão de obra certamente ficariam muito mais altos em comparação à execução desses mesmos serviços serem realizados por um único fornecedor/prestador de serviços.

16.5. No caso de suporte técnico se tivermos mais de uma empresa dividindo os serviços de suporte, teríamos problemas com a definição da responsabilidade da solução dos atendimentos técnicos e das soluções dos problemas, pois uma empresa poderia apontar o problema específico para a outra empresa e vice-versa, ocasionando problemas no atendimento fim da Secretaria.

16.6. Portanto, conclui-se que o parcelamento da contratação para o serviço de suporte técnico (service desk) não seria interessante para SEDES.

17. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

17.1. A justificativa econômica para a contratação de serviços de service desk pode ser bastante robusta e multifacetada. Aqui estão algumas considerações econômicas importantes que poderiam sustentar essa decisão de contratação por parte da SEDES:

1. **Eficiência Operacional:** a implementação de um serviço de service desk terceirizado pode melhorar significativamente a eficiência operacional. Com uma equipe dedicada e especializada em lidar com incidentes e solicitações de suporte, os problemas podem ser resolvidos mais rapidamente, minimizando o tempo de inatividade e aumentando a produtividade dos funcionários.
2. **Redução de Custos Fixos:** ter uma equipe interna de suporte técnico pode ser caro devido aos custos associados à contratação, treinamento, benefícios e manutenção de uma equipe qualificada. Contratar um serviço de service desk terceirizado pode reduzir esses custos fixos, permitindo que a empresa pague apenas pelos serviços utilizados, em vez de manter uma equipe permanente.
3. **Economia de Escala:** o que permite oferecer serviços a um custo mais baixo do que seria possível para uma empresa individual. Isso pode resultar em economias significativas para a empresa contratante.
4. **Foco no Core Business:** ao terceirizar o serviço de service desk, a empresa pode se concentrar em suas atividades principais, em vez de se preocupar com a manutenção de uma equipe de suporte técnico. Isso pode levar a uma alocação mais eficiente de recursos e um melhor aproveitamento das competências principais da empresa.
5. **Acesso a Especialização:** equipes altamente especializadas e experientes em lidar com uma ampla gama de problemas técnicos. Ao contratar esses serviços, a empresa pode acessar essa expertise sem precisar investir na formação interna.
6. **Flexibilidade Contratual:** os fornecedores desse tipo de serviço geralmente oferecem flexibilidade em termos de escopo e duração do serviço. Isso permite que a empresa ajuste facilmente suas necessidades de suporte de acordo com as flutuações sazonais ou mudanças nas demandas operacionais, garantindo uma melhor adaptação aos requisitos do negócio.

18. O PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

18.1. A decisão de não parcelar a contratação de serviços de suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis pela SEDES baseia-se em aspectos econômicos fundamentais, como a busca por eficiência orçamentária e a maximização de economias de escala. A análise econômica demonstrou que a unificação dos serviços em um contrato único resulta em uma melhor relação custo-benefício, reduzindo os custos unitários através da negociação de volumes de serviço e simplificando a gestão contratual. Tal abordagem minimiza custos indiretos associados à gestão de múltiplos fornecedores e à coordenação das atividades de suporte, garantindo o uso efetivo dos recursos

públicos e melhorando os níveis de serviço oferecidos aos cidadãos.

19. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

19.1. Ao optar pela contratação de um serviço de service desk, a SEDES terá uma série de benefícios que contribuem significativamente para o seu desempenho e eficiência operacional. Dentre eles destacam-se:

- **Suporte técnico especializado:** equipe qualificada e experiente, pronta para lidar com uma variedade de problemas técnicos, desde questões simples até complexas.
- **Redução do tempo de inatividade:** os problemas técnicos podem ser identificados e resolvidos rapidamente, minimizando o tempo em que os sistemas e serviços ficam fora de operação.
- **Aumento da satisfação do cliente interno:** satisfação dos servidores e usuários, garantindo que eles possam realizar suas tarefas sem interrupções significativas.
- **Melhoria na gestão de incidentes e problemas:** facilita o registro, acompanhamento e resolução de incidentes e problemas, garantindo uma gestão mais eficiente da infraestrutura de TI.
- **Foco nas atividades principais:** a SEDES poderá se concentrar em suas atividades principais, sem se preocupar com a resolução de problemas de TI.

19.2. Portanto, ao contratar serviços de suporte dedicado para lidar com questões técnicas e operacionais, a SEDESpode se concentrar mais em suas atividades principais, sem se distrair com problemas secundários.

20. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

20.1. Para garantir a eficiência e eficácia na implementação da solução de suporte técnico (service desk) na SEDES, é fundamental que a administração adote uma série de providências prévias à celebração do contrato. E As etapas incluem:

1. **Desenvolvimento do Catálogo de Serviços:** a elaboração de um catálogo de serviços completo e detalhado é essencial para orientar os usuários sobre os serviços disponíveis, como acessá-los, e o que esperar em termos de tempos de resposta e resolução.
2. **Criação de Material de Divulgação:** Para assegurar que todos na SEDES estejam cientes e possam aproveitar os serviços oferecidos pelo novo sistema de service desk, é importante elaborar materiais de divulgação, incluindo tutoriais em vídeo.
3. **Análise das Necessidades:** Antes de começar o processo de contratação, é crucial realizar uma análise abrangente das necessidades da empresa em termos de suporte de TIC. Isso inclui identificar os tipos de serviços necessários, os requisitos técnicos, as expectativas de desempenho e os objetivos a serem alcançados.
4. **Definição de Requisitos:** Com base na análise das necessidades, é importante definir claramente os requisitos para os serviços de suporte de TIC. Isso pode incluir aspectos como disponibilidade de serviço, tempo de resposta, escopo do suporte oferecido, experiência e certificações necessárias dos fornecedores, entre outros.
5. **Capacitação:** Implementar cursos de capacitação profissional para os servidores que forem participar da fiscalização do contrato.
6. **Análise de Contratos:** Analise cuidadosamente os contratos propostos pelos fornecedores selecionados para garantir que todos os termos e condições estejam claros, que os níveis de serviço (SLAs) sejam adequados e que não haja cláusulas prejudiciais aos interesses da sua empresa.
7. **Avaliação das Necessidades:** Analise cuidadosamente as necessidades específicas da sua empresa em termos de suporte de TIC. Isso pode incluir identificar os sistemas e tecnologias existentes, os principais desafios enfrentados, as expectativas de desempenho e os objetivos de negócios relacionados à TI.

21. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

21.1. RESULTADO: VIÁVEL

21.2. Justificativa:

21.3. Após uma meticolosa avaliação embasada nas orientações estabelecidas na IN nº 94/2022 e nas informações obtidas através de diversas fontes consultadas, chegamos à constatação de que a adoção de uma solução de service desk é plenamente factível para atender às necessidades da SEDES, sem quaisquer limitações substanciais. Esta conclusão é respaldada pelos seguintes aspectos:

1. **Eficácia:** A solução garantirá a entrega dos serviços de suporte técnico dentro dos prazos e com a qualidade exigida, atingindo assim os objetivos de melhoria do atendimento ao público e a eficiência operacional.
2. **Efetividade:** Espera-se que a solução produza efeitos significativos em termos de aumentar a acessibilidade dos serviços jurídicos e melhorar a satisfação dos cidadãos, cumprindo com os objetivos estratégicos.
3. **Eficiência:** A solução promove a realização de mais atividades e serviços com menos recursos, otimizando processos e reduzindo custos operacionais, graças à automatização e à integração de sistemas.
4. **Economicidade:** A análise econômica indicou que a solução oferece a melhor relação custo-benefício, considerando tanto os custos diretos quanto os benefícios a longo prazo de melhorias no serviço e na gestão de TIC.
5. **Total Conformidade:** A solução está em conformidade com todas as legislações vigentes e práticas recomendadas de TIC, não apresentando impedimentos legais ou regulatórios para sua adoção

21.4. Os programas e ações públicas na SEDES/DF requerem a implementação de um conjunto de serviços de Tecnologia da Informação a fim de auxiliar o cumprimento de suas metas estratégicas.

21.5. Atualmente, a Subsecretaria de Governança, Inovação e Educação Permanente é responsável por todos os processos referentes à gestão dos recursos tecnológicos, especialmente os relacionados a softwares e serviços correlatos: sistemas de informação, bancos de dados, redes de comunicação, segurança da informação e Service Desk.

21.6. Sendo assim, decisão de contratar a solução de service desk é justificada pela necessidade de otimizar os serviços de suporte técnico, alinhando-se com as metas institucionais de eficácia, eficiência, efetividade, e economicidade, além de garantir um serviço de qualidade a população do DF.

22. RESPONSÁVEIS

22.1. A Equipe de Planejamento da Contratação, em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23/12/2022, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição, **APROVA** o presente Estudo Técnico Preliminar.

| INTEGRANTE TÉCNICO | INTEGRANTE REQUISITANTE |
|--|---|
| Andrezza Ferreira Barbosa Moresco Matrícula/SIAPE: 0184802X | Symone Karla de Ataíde Gondim Matrícula/SIAPE: 283.238-0 |

23. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

23.1. O presente planejamento está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão. Atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área responsável priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos. **APROVO** o presente Estudo Técnico

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

Rodrigo Moreira Freitas

Matrícula: 0277.911-0



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO MOREIRA FREITAS - Matr.0277911-0, Subsecretário(a) de Governança, Inovação e Educação Permanente**, em 11/10/2024, às 10:17, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **SYMONE KARLA ATAIDE GONDIM - Matr.0283238-0, Gerente de Governança em Tecnologia**, em 11/10/2024, às 10:48, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ANDREZZA FERREIRA BARBOSA - Matr.0184802-X, Gerente de Suporte e Atendimento**, em 25/10/2024, às 17:29, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **152591784** código CRC= **D85B7A34**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SEPN Quadra 515 Lote 02 Bloco B - Bairro Asa Norte - CEP 70770-502 - DF
Telefone(s): 61 3773-7269
Site - www.sedes.df.gov.br

00431-00013417/2024-01

Doc. SEI/GDF 152591784