

Estudo Técnico Preliminar 120/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 00080-00251464/2022-16

2. Objeto

Primeiramente cumprir destacar que a pretensa contratação refere-se ao Pregão Eletrônico nº 14/2023, conforme Aviso de Abertura (documento SEI nº 112620820), suspenso pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal (TCDF), nos termos da decisão documento SEI nº 113764808.

Pertinente ressaltar a atualização do Estudo Técnico Preliminar em atenção ao inciso II, "a", i e ii, da referida decisão do TCDF.

Ademais, haja vista que haverá a publicação de novo Pregão, necessário se fez a atualização dos artefatos da fase de planejamento para os termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

O presente Estudo Técnico Preliminar tem por objeto a licitação para a contratação, em dois lotes, do tipo menor preço global por lote, de empresa prestadora de serviço técnico especializado de N1, N2, N3, SNOC e GSTI, por meio de manutenção preventiva e corretiva, conforme especificações e condições a seguir descritas neste Estudo Técnico.

Os serviços técnicos especializados alvo de contratação, dizem respeito aos serviços Nível 1 (N1 - suporte básico); Nível 2 (N2 - atendimento de média complexidade); Nível 3 (N3 - atendimento de alta complexidade); SNOC (Centro de operações de Segurança e Rede) que desempenha um papel crucial na gestão e monitoramento proativo da infraestrutura de rede e segurança de uma organização, monitorando continuamente a infraestrutura de rede e segurança para identificar possíveis falhas, anomalias ou atividades suspeitas, utilizando ferramentas avançadas para garantir a disponibilidade e desempenho adequados dos sistemas; e GSTI (Gerenciamento de Serviços de TI - gestão de alta disponibilidade dos ambientes tecnológicos e corporativos).

A seguir, tabela com os itens que compõem o referido objeto:

Lote	Item	Objeto	Quantidade	Unidade
1	1	Serviço técnico especializado de N1 e N2, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com solução de ITSM utilizada atualmente pelo CONTRATANTE, de forma contínua e mensal.	30 meses	Mensal
2	1	Serviço técnico especializado de SNOC e N3, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o monitoramento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo, com disponibilização de solução de monitoramento de segurança com recursos de inteligência artificial, de forma rotineira e contínua.	30 meses	Mensal
	2	Horas de serviços técnicos especializados de manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade sob demanda..	26.400 horas	HST

3. Descrição da necessidade

A presente análise objetiva demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação aos usuários e estudantes da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF), bem como fornecer informações necessárias para subsidiar a respectiva contratação.

Para fins de execução, os serviços objeto de contratação foram divididos em centrais de serviços com composições por escopo de serviço, quais sejam: Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC); Central de Atendimento com Atendimento Humanizado; Central de Atendimento de Escola e EAPE; Central de Atendimento das Unidades – SEDE I e SEDE III; Central de Atendimento VIP da Unidade – SEDE I; Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter; Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua; e Central de Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais.

O serviço técnico especializado de N1 e N2 compreenderá manutenção preventiva e corretiva, com disponibilização de solução de ITSM, de forma contínua e mensal. Este abrange as seguintes centrais: de Atendimento com Atendimento Humanizado; de Atendimento de Escola e EAPE; de Atendimento das Unidades – SEDE I e SEDE III; e Central de Atendimento VIP da Unidade – SEDE I.

Já o serviço técnico especializado de SNOC e N3, também por meio de manutenção preventiva e corretiva, tem o objetivo de realizar o monitoramento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo, com disponibilização de solução de monitoramento de segurança com recursos de inteligência artificial, de forma rotineira e contínua, compreendendo as centrais de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC); Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter; Governança dos Serviços de Melhoria Contínua.

E a Central de Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais diz respeito à horas de serviços técnicos especializados de manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade sob demanda.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria de Operações, Serviços e Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação - DITIC	Hercules de Campos Junior

5. Necessidades de Negócio

Com a presente contratação objetiva-se, essencialmente, manter e melhorar a disponibilidade dos serviços públicos prestados pela SEEDF, haja vista os processos e fluxos de trabalho se encontrarem informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI, bem como modernizá-los com vistas a uma prestação mais eficaz e eficiente. Para tanto a pretensa contratação promoverá atendimento técnico presencial e remoto, quando necessário, suporte especializado para sustentação de todo ambiente da SEEDF e gestão centralizada de informações.

Além do mais, em atenção ao princípio da eficiência e ao interesse público, a contratação está devidamente alinhada às melhores práticas do mercado, uma vez que busca identificar empresas que trabalham de forma planejada, sistematizada, controlada, com processos e métodos de trabalho aderentes aos modelos de melhores práticas de mercado.

Para tanto exige certificação das atividades e processos em consonância com as melhores práticas descritas pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Exigindo, por conseguinte, profissionais qualificados tecnicamente com essa certificação ITIL, objetivando garantir expertise nas implantações das disciplinas ITIL.

A contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em TI, pela Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF), trará melhorias significativas na experiência dos usuários e estudantes, com ênfase na usabilidade e acessibilidade dos serviços, podendo resultar em interfaces mais amigáveis e intuitivas para os usuários, facilitando a navegação em plataformas educacionais, sistemas acadêmicos e outras ferramentas tecnológicas. E, ainda, profissionais especializados podem desenvolver aplicações e plataformas que se adaptam a diferentes dispositivos e tamanhos de tela, garantindo uma experiência consistente e eficiente, independentemente do dispositivo utilizado pelos usuários.

Além disso, a SEEDF oferece programas de educação a distância e a contratação em foco pode resultar em ambientes virtuais de aprendizagem mais eficazes, com interatividade e recursos que promovem a participação ativa dos estudantes, permitindo a criação de soluções com a personalização da experiência do usuário, adaptando-se às preferências individuais e fornecendo conteúdo relevante de acordo com o perfil de cada usuário.

Ademais, a integração eficiente de diferentes sistemas e plataformas, pode simplificar os processos para os usuários, proporcionando uma experiência mais coesa e eliminando barreiras que possam surgir de sistemas fragmentados. E a presença de uma equipe técnica especializada pode resultar em um suporte mais eficaz e ágil para resolver problemas e dúvidas dos usuários, contribuindo para a satisfação e confiança na utilização dos recursos tecnológicos.

Reenfatiza-se que, haja vista os processos e fluxos de trabalho da SEEDF se encontrarem informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI, por conseguinte, a prestação de serviços educacionais depende da TI para se manter em funcionamento.

Portanto, esta contratação é essencial para manutenção e disponibilidade dos serviços prestados pela SEEDF e pode proporcionar transformação positiva na experiência dos usuários e estudantes, tornando os serviços mais acessíveis, usáveis, eficientes e eficazes no suporte às atividades educacionais.

No que tange às estratégias para implementação e gestão efetiva dos serviços de suporte técnico objeto desta contratação, serão adotadas estratégias abrangentes que abordem diversos aspectos, desde a infraestrutura tecnológica até a interação com os usuários, tais como:

- Realizar um diagnóstico para identificar as necessidades específicas de suporte técnico, considerando as demandas dos usuários e as características da infraestrutura de TI da SEEDF.
- Estabelecer acordos de nível de serviço claros, que definam prazos e padrões de atendimento para diferentes tipos de solicitações e incidentes.
- Desenvolver uma central de atendimento que suporte múltiplos canais de comunicação (como telefone, e-mail, chat online) para garantir acessibilidade e eficiência no atendimento.
- Proporcionar treinamentos regulares para a equipe de suporte, mantendo-a atualizada sobre tecnologias, processos internos, habilidades interpessoais e práticas avançadas de atendimento.
- Implementar ferramentas de monitoramento proativo para identificar e corrigir potenciais problemas antes que impactem os usuários, otimizando a disponibilidade dos sistemas.
- Utilizar automação para lidar com tarefas rotineiras e repetitivas, liberando a equipe de suporte para se concentrar em problemas mais complexos e no atendimento personalizado.
- Adotar um sistema eficiente de gestão de tickets para rastrear e resolver solicitações de suporte, permitindo um acompanhamento transparente e organizado das demandas.
- Priorizar a usabilidade e acessibilidade nas interfaces dos sistemas de suporte técnico, garantindo que os usuários possam interagir de forma intuitiva e eficaz.
- Implementar métricas de desempenho para avaliar a eficácia do suporte técnico, incluindo tempo médio de resolução, satisfação do usuário e indicadores de qualidade.
- Antecipar e abordar proativamente problemas recorrentes, adotando medidas preventivas e melhorando continuamente os processos de suporte.
- Estabelecer canais de comunicação transparentes com os usuários, fornecendo atualizações sobre o status de incidentes, manutenções programadas e outras informações relevantes.
- Implementar um processo rigoroso de gerenciamento de mudanças para garantir que alterações na infraestrutura sejam feitas de maneira controlada, minimizando riscos operacionais.
- Coletar feedback regular dos usuários para identificar áreas de melhoria, ajustando estratégias e procedimentos com base nas necessidades e expectativas dos usuários.

Ao adotar as referidas estratégias, a SEEDF estará melhor preparada para oferecer um suporte técnico eficaz, promovendo a satisfação dos usuários e garantindo a estabilidade e eficiência dos serviços de tecnologia da informação, serviços esses essenciais para a prestação das atividades educacionais.

Diante do explanado, o objetivo da contratação é a manutenção contínua dos serviços públicos com qualidade, confiabilidade, eficácia e eficiência, garantindo a disponibilidade destes serviços e a evolução por meio do mapeamento, definição, documentação, padronização e otimização dos recursos, atendendo e auxiliando nas necessidades básicas, essenciais e transformacionais das atividades de TIC, que permeiam as áreas fins e educacionais da SEEDF. Pertinente destacar que essa Secretaria não dispõe de recursos e/ou profissionais suficientes para atender a demanda de atendimentos técnicos das unidades escolares, Coordenações Regionais de Ensino e unidades administrativas.

Alinhado ao modelo de prestação de serviços planejado nesta contratação, a SEEDF busca, também, modernizar o processo de prestação de serviços e de implantação de soluções no seu ambiente computacional e processual. A modernização dos serviços de TI é essencial para acompanhar a evolução do cenário tecnológico, melhorar a eficiência operacional, promover a inovação e oferecer serviços mais eficazes.

As práticas educacionais estão passando por mudanças significativas, especialmente após eventos como a pandemia. A modernização dos serviços de TI permite a adaptação a novos modelos de ensino, como a educação à distância, plataformas online e métodos inovadores de interação entre estudantes e professores. Além disso, aprimora a experiência dos usuários (incluindo estudantes, professores, pais e funcionários administrativos) envolvendo a implementação de soluções mais intuitivas, acessíveis e eficientes para facilitar o acesso a informações e serviços educacionais.

Focando no âmbito administrativo, a modernização dos processos por meio de novas tecnologias permite uma gestão mais eficiente de recursos, automação de tarefas repetitivas e, conseqüentemente, redução de custos operacionais. E a implementação de sistemas inteligentes pode aperfeiçoar fluxos de trabalho e aumentar a produtividade.

Além disto, ressalta-se que, de maneira geral, a sociedade contemporânea tem expectativas crescentes em relação à tecnologia, inclusive em relação ao âmbito educacional. Logo, estar modernizado é essencial para atender a essas expectativas, proporcionando serviços educacionais alinhados às últimas tendências tecnológicas.

Quando o tema é modernização do ponto de vista tecnológica, observa-se que a rápida expansão da tecnologia, com uso de Inteligência Artificial no local de trabalho, está transformando o serviço de atendimento aos usuários nas organizações de serviços de TI.

Utilizando-se de um modelo de execução com delegação das atividades, planejamento e resultados pré-determinados, além da gestão centralizada das informações, a SEEDF irá proporcionar serviços automatizados e integrados, por meio de uso de soluções com recursos de inteligência artificial, possibilitando aos usuários a melhoria dos serviços prestados.

A cada dia que passa o volume de dados gerados aumenta de forma exponencial, originando-se de fontes cada vez mais diversificadas. Para atender esse cenário, a solução tem sido buscar a automação do monitoramento e gestão dos serviços, utilizando recursos capazes de simplificar a gestão dos ativos digitais.

No campo pedagógico, com a IA é possível implementar sistemas de aprendizado automático capazes analisar o desempenho dos estudantes e oferecer recursos educacionais personalizados, adaptando-se às necessidades individuais dos estudantes e promovendo um ambiente de aprendizado mais eficaz.

Permite, ainda, implantar análise preditiva para identificar tendências educacionais, prever necessidades futuras e tomar decisões informadas. Isso pode incluir previsões de matrículas, demanda por cursos e mudanças nas preferências dos estudantes. E, em relação ao campo administrativo, pode, também, ser meio para otimização de processos administrativos, como matrículas, gerenciamento de pessoal e elaboração de relatórios. Em se tratando de análise e avaliação de tarefas e exames agiliza o processo de avaliação, fornece feedback mais rápido aos estudantes e permite a análise de dados para aprimorar os métodos de ensino. Esse monitoramento propicia acompanhar o engajamento do estudante e prever indicadores de sucesso viabilizando intervenções proativas para estudantes que possam enfrentar desafios acadêmicos ou de outra natureza.

A aplicação de soluções de Inteligência Artificial, das Operações de Infraestrutura e Negocial ao gerenciamento e monitoramento do sistema de tecnologia, permite identificar e analisar como reagir aos problemas de TI de forma mais rápida, com análise totalmente preditiva e automatizada. Com isso, as soluções garantem maior agilidade e assertividade para manter os sistemas em funcionamento, evitando a interrupção das atividades corporativas, em períodos que prejudicam o dia a dia da operação.

A utilização de Inteligência Artificial (IA) para automação de respostas a incidentes comuns pode ser exemplificada em um sistema de Help Desk ou Central de Atendimento da Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF). Vejamos:

- A IA é treinada para identificar padrões e categorias de incidentes comuns com base em dados históricos de tickets, interações passadas e análise de tendências.
- Poderá ser desenvolvida uma extensa base de conhecimento que abrange respostas para as dúvidas e problemas mais frequentes enfrentados pelos usuários da SEEDF.
- Um chatbot alimentado por IA é integrado ao sistema de atendimento, utilizando técnicas de Processamento de Linguagem Natural (PLN) para compreender e gerar respostas em linguagem natural.
- A IA realiza uma triagem inicial dos incidentes, classificando-os em categorias específicas e determinando ações apropriadas com base em padrões previamente identificados.
- O sistema é projetado para aprender continuamente com novos dados e interações, ajustando suas respostas com o tempo para melhorar a precisão e eficácia das soluções oferecidas.

As atividades finalísticas e administrativas apoiam-se sobremaneira no uso de recursos de TI. A indisponibilidade desses recursos por problemas de hardware ou software, a demora na resposta a incidentes de infraestrutura e a baixa capacidade de implementar funcionalidades e recursos de tecnologias impactam diretamente as atividades educacionais/pedagógicas.

O uso intensificado da rede corporativa e dos sistemas e serviços disponibilizados pela SEEDF têm acarretado o aumento dos serviços típicos do suporte tecnológico.

Com a automação, aumenta-se a eficiência dos trabalhos, os erros tendem a ser mitigados e há o direcionamento da equipe de TIC para tarefas de maior valor agregado, especialmente no tocante à parte estratégica.

A implantação do modelo de prestação de serviços, utilizando o conceito inovador com automação e integração, embarcada com conceitos de Inteligência artificial, tem como premissa a aplicação de contexto, aconselhamento, ações e interfaces, automação e auto-recuperação em conjunto com as ferramentas de governança negocial e processual, além das melhores práticas que podem ser otimizadas, para melhorar a eficácia geral, eficiência e redução de erros para a equipe de atendimento negocial.

A qualificação e a certificação dos processos da empresa a ser contratada impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento e suporte, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade. Alguns modelos de mercado foram utilizados como referência para as especificações e requisitos desta contratação.

A SEEDF tem como foco a sustentabilidade, a escalabilidade, alta disponibilidade e o crescimento no aumento do nível de maturidade de processos e qualidade, em ambiente tecnológico de informação, de forma a atender as novas demandas educacionais do Governo do Distrito Federal.

Pertinente elucidar que para adaptar-se a crescentes volumes de trabalho e incorporar práticas sustentáveis, a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal implementará estratégias específicas, tais como:

- Investir em uma infraestrutura tecnológica escalável.
- Utilizar-se da automação, conforme explanação supramencionada.
- Desenvolver estratégias eficazes para gerenciar filas de atendimento, priorizando solicitações com base na criticidade e no impacto.
- Fortalecer os recursos de autoatendimento.
- Implementar ferramentas de monitoramento em tempo real para identificar gargalos e ineficiências no atendimento.
- Manter um foco constante na satisfação do usuário, coletando para tanto feedback regularmente.
- Implementar métricas de eficiência operacional para avaliar a produtividade e identificar áreas de melhoria.

DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES	
Id	Funcionalidades
1.	Atendimento remoto e presencial de 1º 2º e 3º níveis aos usuário da rede de computadores da Secretaria de Estado de Educação.
2.	Disponibilização de ferramenta capaz de monitorar a disponibilidade dos recursos críticos e não críticos
3.	Disponibilização de central de atendimento através de URA, para abertura de chamados e atendimentos remotos aos usuário da Secretaria de Educação do Distrito Federal.
4.	Disponibilidade de ferramentas para abertura dos chamados, através de ferramenta web.
5.	Gerenciamento de Acesso
6.	Gerenciamento de Incidentes
7.	Gerenciamento de Problemas
8.	Padronizar os sistemas de informação

9.	Monitorar recursos e ter ações preventivas
10.	Atuar na gestão dos serviços

Por fim, ao adotar as tecnologias explanadas, a SEEDF poderá transformar seus serviços de TI, promovendo uma educação mais eficaz, acessível e alinhada com as demandas do século XXI. A modernização não apenas atende às necessidades imediatas, mas também prepara a instituição para um futuro educacional inovador e dinâmico.

6. Necessidades Tecnológicas

A contratação de serviços de suporte técnico (N1, N2, N3), SNOC e GSTI tem por fundamento a complexidade das demandas, a necessidade de proteção contra ameaças cibernéticas e a busca por uma gestão eficiente dos serviços de TI. Advém, ainda, da necessidade de manter a disponibilidade dos serviços prestados pela SEEDF a toda rede de ensino público do Distrito Federal, ressaltando-se que o último contrato de prestação de serviços de suporte técnico teve expirada sua vigência em 05 de abril de 2022.

Os processos e fluxos de trabalho da SEEDF se encontram informatizados e apoiados em sua infraestrutura de TI. O ganho alcançado com essa informatização gerou, por outro lado, uma alta dependência sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI. Assim, a indisponibilidade dessa infraestrutura, pode colocar em risco o funcionamento e/ou impedir que sejam prestados serviços essenciais à comunidade do Distrito Federal, aos estudantes, aos pais e servidores da instituição.

A alta disponibilidade garante que os sistemas essenciais estejam sempre acessíveis, permitindo que professores, estudantes e pessoal administrativo realizem suas atividades sem interrupções. Já a confiabilidade dos serviços de TI é essencial para garantir o acesso ininterrupto a recursos educacionais digitais, plataformas de ensino a distância, sistemas de gerenciamento acadêmico e outros aplicativos críticos para o processo de ensino e aprendizagem. Logo, alta disponibilidade e confiabilidade são cruciais para a gestão eficiente de dados educacionais, garantindo que informações sobre estudantes, professores, currículos e avaliações estejam sempre acessíveis e devidamente protegidas.

Além disso, a infraestrutura de TI desempenha um papel significativo no atendimento ao público, mediante comunicação interna e externa, incluindo o acesso a informações relevantes, atualizações educacionais e orientações. Diante disso, a falha na disponibilidade impacta negativamente nessas interações e interrupções nos serviços de TI podendo afetar diretamente o processo educacional, interrompendo aulas, avaliações e outras atividades essenciais à prestação educacional.

Destaca-se, ainda, que a administração educacional depende fortemente de sistemas de TI, também, para o gerenciamento de recursos humanos, finanças, logística e outros aspectos administrativos. A confiabilidade desses sistemas é crucial para garantir uma administração eficiente e eficaz.

Outro destaque oportuno, diante da patente sensibilidade dos dados gerenciados pela SEEDF utilizando sua infraestrutura de TI, diz respeito a uma forte segurança cibernética. Neste ponto, a modernização é vital para reforçar a segurança cibernética a partir da implementação de tecnologias avançadas com vistas a fortalecer as defesas contra ataques, proteger dados sensíveis e garantir a integridade dos sistemas. E para tanto, a presente contratação inclui aquisição do *Security Network Operations Center* (SNOC), em português, Centro de Operações de Segurança de Rede. O SNOC é uma estrutura organizacional dedicada à monitorização, detecção, resposta e gestão de segurança da informação em uma rede ou sistema. Utiliza ferramentas avançadas de segurança, como firewalls, sistemas de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS), sistemas de gerenciamento de eventos e informações de segurança (SIEM) e outros recursos para fortalecer a postura de segurança.

O SNOC desempenha um papel crucial na proteção de ativos digitais e na garantia da integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações em uma organização. Suas atividades contribuem para a manutenção de uma postura segura diante das ameaças cibernéticas em constante evolução. Assim, com este recurso a SEEDF estará provida de uma forte segurança cibernética com vistas, em especial, à proteção desses dados.

Ademais, pertinente ressaltar, a alta disponibilidade dos serviços de TI ser crucial, ainda, em situações de emergência (como pandemias ou desastres naturais) para facilitar a transição para modelos de ensino a distância e garantir a continuidade das operações, além de sustentar as operações críticas da SEEDF, garantindo uma infraestrutura robusta e confiável que suporte efetivamente as atividades educacionais e administrativas da instituição.

Desta forma, resta claro que muitas operações fundamentais para o funcionamento da SEEDF estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços, produz

impacto direto sobre o seu desempenho institucional. A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de software, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.

Por outro lado, o volume de atribuições conferidas à Subsecretaria de Operações de Tecnologia da Informação e Comunicação é desproporcional ao seu quadro de funcionários. Além disso, existe a necessidade de contratar profissionais especializados nas tecnologias e soluções implantadas, nas quais empresas especializadas já possuem uma gama de profissionais com diferentes capacitações para atender aos diversos tipos de contratos. Para suprir esse déficit operacional e de especialização é necessária a contratação dos serviços operacionais, permanecendo sob a responsabilidade do quadro de servidores apenas as funções de gestão e de planejamento, intransferíveis para empresas terceirizadas.

Diante o exposto, podemos asseverar, em suma, a existência dois focos prioritários a serem atendimentos, quais sejam: a manutenção da disponibilidade dos serviços prestados pela SEEDF a toda a rede de ensino público do DF, que depende da infraestrutura tecnológica, dos sistemas de informação e serviços de TI deste órgão e o suprimento da necessidade de recursos humanos na área de tecnologia, do ponto de vista operacional e de especialização, ante a escassez desses profissionais na SEEDF.

Da análise dos focos prioritários acima delineados, em especial a manutenção da disponibilidade dos serviços prestados pela SEEDF, é patente a necessidade de a contratação englobar repasse de conhecimento para eventual atuação emergencial, por exemplo, em caso de ocorrência de risco que implique na suspensão ou extinção da prestação de serviços pela contratada. Esse serviço de repasse de conhecimento, por meio de treinamentos (iniciais e periódicos, a cada atualização), deverá contemplar 3 tipos de treinamentos a seguir descritos:

- **Treinamento para Operação da Solução:** consiste na instrução quanto à utilização prática de todas as principais funcionalidades da ferramenta e requisitos funcionais, destinado às equipes técnicas da SEEDF que atuam diariamente com a ferramenta de gerenciamento (operadores/resolvedores).
- **Treinamento para Administração da Solução:** consiste na capacitação avançada de profissionais da SEEDF no que se refere à administração, suporte e parametrização, destinado às equipes a serem designadas como administradoras da solução por essa Secretaria (administradores da solução e gestores das práticas).
- **Workshop para usuários finais:** consiste na instrução dos servidores e estudantes quanto à utilização prática da solução para realizarem seu autoatendimento, solicitando serviços pela interface web ou pelo chatbot ou pelo chat online, tais como: busca no catálogo de serviços novos, para comunicação com o suporte por meio da ferramenta; busca em base de conhecimento, para realização de consultas ao andamento de sua solicitação; entre outros, destinados a usuários internos finais da solução.

Tabela com o cenário do contrato nº 06/2016 (com vigência expirada em 05 de abril de 2022)

Contrato nº 06/2026				
Nível		Tipo / Local de atendimento	Quantidade de profissionais	Quantidade de UST ao ano
Lote I	Nível I	Remoto 0800	2	112.334,59
	Nível II	Presencial nas CRE's, Sedes, EAPE e Escolas	14	
Lote II	Nível III	Remoto	3	26.848,20
Total			19	139.182,79

A quantidade de profissionais e de UST previstas no contrato nº 06/2016, era suficiente para atender as necessidades da SEEDF até o 4º Termo Aditivo, com vigência de 06/04/2020 até 05/04/2021. Porém, com a Pandemia da COVID em 2020, houve um elevado aumento no número de chamados para que a máquina pública tivesse condições de atender as novas demandas das aulas remotas da rede pública de ensino do Distrito Federal, e mesmo com o fim da pandemia, a quantidade de atendimentos não reduziu, devido a implementação de novas ferramentas pedagógicas e estruturantes na SEEDF.

Tabela com o cenário atual da SEEDF (após o encerramento do contrato nº 06/2016 com vigência expirada em 05 de abril de 2022)

Cenário atual da SEEDF sem contrato de Service Desk			
Nível	Local de atendimento	Quantidade de servidores	Quantidade de chamados atendidos de abril de 2022 a junho de 2023
Nível I	Remoto GLPI	2	16 000
Nível II	Presencial nas CRE's, Sedes, EAPE e Escolas	4	1 500
Nível III	Presencial	1	30
Total		7	17 530

Assim, a contratação em questão objetiva atender às significativas mudanças causadas pela pandemia e à implementação de novas ferramentas pedagógicas. Ambas situações geraram novas necessidades de serviços na SEEDF, que vão de suporte técnico para a infraestrutura de educação a distância (incluindo plataformas de ensino online, videoconferências, ambientes virtuais de aprendizagem e demais ferramentas pedagógicas adotadas durante o período de ensino remoto) até especificação das ferramentas pedagógicas utilizadas com a necessidade de suporte especializado para professores, estudantes e equipe administrativa. Além disso, temos o detalhamento das demandas relacionadas à gestão de dispositivos remotos, considerando a utilização de computadores, tablets e outros dispositivos pelos estudantes e professores em suas residências. O que abrange suporte técnico, configuração, atualizações e segurança desses dispositivos.

Todo esse arcabouço de novas necessidades, por consequência, implica numa infraestrutura de rede robusta e de alta velocidade para suportar as demandas crescentes de tráfego de dados, garantindo a conectividade estável durante as aulas online e outras atividades educacionais, bem como a necessidade de reforçar medidas de segurança cibernética, considerando a transição para o ambiente online. Isso inclui a proteção de dados sensíveis dos estudantes, professores e da própria instituição. Há de ser levada em consideração, também, a necessidade de flexibilidade para modelos híbridos de ensino, nos quais aulas presenciais e online podem coexistir. Isso inclui a adaptação da infraestrutura e dos serviços de suporte para atender a ambas as modalidades.

Desta forma, a contratação tem como propósito corrigir essa necessidade de adaptação da infraestrutura de TI da SEEDF, a partir da contratação de Serviço Técnico Especializado de N1 e N2, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com disponibilização de solução de ITSM, de forma contínua e mensal. Estima-se que o atendimento e a disponibilização da solução ITSM darão maior vazão aos chamados.

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

Os serviços a serem contratados abrangem o atendimento, operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, governança e gerenciamento cognitivo dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter em ambiente corporativo, com serviço de solução de ITSM e serviços de monitoramento autônomo de segurança do ambiente corporativo e dos serviços digitais, considerando as melhores metodologias, as práticas e modelos de mercado, de forma a unificar, padronizar e atingir melhores resultados na qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Educação do DF no atendimento das Unidades Administrativas, Regionais de Ensino e Unidades Escolares, do seu ambiente corporativo e Datacenter, compreendendo o corpo docente, discente e administrativo da SEEDF.

A prestação de serviços especializados de manutenção preventiva e corretiva utilizando as melhores práticas, metodologias e soluções do mercado, considerando 1º, 2º e 3º níveis, SNOG e a gestão alta disponibilidade dos ambientes tecnológicos e corporativos da área de TIC, envolverá as seguintes atividades:

- Migração de solução de ITSM, ou adoção da ferramenta já utilizada;

- Atendimento de Campo (Field Service) aos usuários, equipamentos e ambiente computacional de todas as escolas e unidades relacionadas no Anexo I;
- Monitoramento, observabilidade e curadoria do ambiente corporativo e datacenter com foco em conectividade e segurança;
- Operação do ambiente corporativo e Datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;
- Sustentação do ambiente corporativo e Datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;
- Suporte do ambiente corporativo e Datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;
- Sustentação, Suporte e Manutenção Preventiva e Corretiva de Segurança da Informação e de Proteção de Dados;
- Manutenção Preventiva e Corretiva do ambiente corporativo e Datacenter, Campus e Rede Metropolitana;
- Sustentação, Gerenciamento e Administração de Banco de Dados;
- Processamento das aplicações, sistemas e dos dados e informações e
- Governança e gestão inteligente dos serviços, processos de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo.

Ressalta-se que o gerenciamento das mudanças no ambiente de TI será realizado mediante Ordem de Serviço e alinhamento com a equipe de gestão do contrato.

Os serviços de operação, monitoramento, processamento, sustentação, suporte, orquestração e Governança e gestão inteligente dos serviços, processos de alta disponibilidade de Datacenter em ambiente corporativo da Secretaria de Educação, são de alta relevância por questões de missão crítica junto as escolas e dos serviços prestados e oferecidos pela Secretaria de Educação, tendo alta sensibilidade, o que requer um alto nível de implementação, amadurecimento, documentação e orquestração dos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade dos serviços prestados. Por isso, a prestação dos serviços técnicos especializados deve adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados do modelo ITIL como padrão.

O modelo de medição adotado no contrato será um híbrido, de pagamento de serviço, por disponibilidade dos serviços envolvendo profissionais, metodologias e soluções de gerenciamento, condicionado ao alcance de metas de desempenho, conforme Acordos de Nível de Serviço.

Nesse modelo, o valor total da pretensa contratação, será estabelecido com base nos serviços disponibilizados por meio do conhecimento, metodologias e na produtividade estimada dos profissionais e soluções disponibilizadas para gestão do ambiente, controle de ciclo de vida dos processos e automação atendimento às demandas. Porém, o valor mensal a ser faturado é calculado com base nos resultados alcançados na prestação dos serviços.

Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda, que compõem as rotinas de trabalho da Secretaria de Educação, incluindo tarefas tais como: monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances e segurança, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme definições de responsabilidades presentes neste estudo técnico.

Para o melhor gerenciamento do serviço mensal a ser prestado, de forma contínua e ininterrupta, foram definidos os "Centros de Serviços", que obedecem a um agrupamento de serviços especializados, por natureza e por assuntos técnicos específicos, com características, níveis e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de conhecimento, organização, metodologias e de boas práticas, para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados, denominado: "Central".

O Prestador de Serviços deverá observar as condições e regras para cada centro de serviço, de forma a refletir a precificação, a planilha de custos e formação de preços, garantindo a melhor configuração e performance em cada Central.

Todas as centrais atuarão de forma individualizada entre si, em virtude de:

- suas especificidades;
- local de atuação;
- tipo de prestação de serviços;

- a cobertura horária;
- das características de execução dos serviços de cada uma delas;
- da matriz de acesso lógico;
- do acesso físico para determinadas atividades e
- do grau de capacitação dos integrantes da equipe técnica de cada central.

Para fins de elucidação do Modelo de Execução, apresenta-se, a seguir, a tabela demonstrativa com as especificações das centrais de serviços e suas composições por escopo de serviços, salientando-se que todas as centrais de serviços se caracterizarão por prestação de serviços de atividades contínuas, a serem prestadas mensalmente, conforme coberturas, tipo de prestação de serviços, local de atuação e especialidades:

ESTRUTURA CENTRAL DOS SERVIÇOS PRETENDIDOS

Centro de Serviços	Escopo de atuação - Especialidades	Local de Atuação e as Jornadas de trabalho mínimas	Tipo de Prestação e Canal	Cobertura Horária
Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	SNOC - Monitoramento, operação de infraestrutura, rede e segurança de Datacenter	2 jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências do Prestador de Serviços	Fornecimento da solução de monitoramento de infraestrutura e de performance de aplicações e serviços remota compartilhada	07:00 às 19:00h Segunda-feira a Sexta-feira (com interação humana) e 24x7x365 para monitoração sem interação humana
Central de Atendimento com atendimento humanizado	N1 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 1º Nível com interação humana remota	4 jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências do Prestador de Serviços	Fornecimento de serviços remoto compartilhado	07:00 às 19:00h Segunda-feira a Sexta-feira
Central de Atendimento de Escolas e EAPE	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	17 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	Fornecimento de serviços presencial compartilhado dentro da central nas dependências da Secretaria de Educação	08:00 às 18:00h Segunda-feira a Sexta-feira
Central de Atendimento das Unidades - SEDE I, e SEDE III	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	4 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	Fornecimento de serviços presencial compartilhado dentro da central nas dependências da Secretaria de Educação	07:00 às 19:00h Segunda-feira a Sexta-feira
Central de Atendimento VIP das Unidade - SEDE I	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	2 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	Fornecimento de serviços presencial dedicada e não compartilhado nas dependências da Secretaria de Educação	07:00 às 19:00h Segunda-feira a Sexta-feira
	N3 - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível de: Aplicações Web e Mobile;			

Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	<p>Armazenamento; Backup; Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura; Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura Hiperconvergência, Virtualização e infraestrutura definida por software; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux; Nuvem e Publicação de Serviços; Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi); Segurança da Informação e Proteção de Dados; Serviços de Diretório, Mensageria, autenticação e DNS; Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações</p>	1 jornada de trabalho concomitante para cada especialidade e vertical técnica com atuação remota nas dependências do Prestador de Serviços	Fornecimento de serviços remota compartilhada dentro da central. A atuação e presencial se fará necessária sempre que houver a demanda interação física com o ambiente da CLIENTE	24x7x365 para atuação de incidentes com indisponibilidade
	N3 - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis: Banco de Dados Rede e Conectividade Segurança da Informação	1 jornada de trabalho concomitante com atuação presencial para cada especialidade e vertical técnica nas dependências da Secretaria de Educação	Fornecimento de serviços presencial dedicada e não compartilhada nas dependências da Secretaria de Educação	09:00h às 18:00h para atuação de demandas e serviços Segunda-feira a Sexta- feira
Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	<p>GSTI – governança da melhoria contínua de: Assessoria e Apoio à Gestão; Banco de Conhecimento; Controle de Serviços, Programas, Projetos e Contratos; Curadoria Digital e Proteção de Dados; Mudança Organizacional; Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho; Qualidade e Satisfação do Usuário; Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards)</p>	1 jornada de trabalho concomitante para cada especialidade de governança de forma remota nas dependências do Prestador de Serviços	Fornecimento de serviços remota compartilhada, com atuação presencial para reuniões, entrevistas e alinhamentos	09:00h às 18:00h Segunda-feira a Sexta- feira
Central de Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	ARQEN – Arquitetura e Engenharia de: Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	Serviço eventual sob demanda (HST)	Fornecimento de serviços sob demanda de forma eventual	09:00h às 18:00h Segunda-feira a Sexta- feira

Para os serviços especificados se esperam as seguintes coberturas de atendimento:

TIPO DE SERVIÇO		
Serviço técnico especializado N1, N2, N3, SNOC, GSTI, ARQEN	Serviço Prestação com mão de obra	Disponibilidade do Serviço
Prestação de Serviço Contínuo e Rotineiro Mensal com Manutenção Preventiva e Corretiva	-----	-----
Operações de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	07h - 19h	24x7x365
Service Desk – Central de Serviços (Nível 1)	07h - 19h	24x7x365
Atendimento à campo (Field) e logística (Nível 2)	08h - 18h* 07h - 19h**	24x7x365
Sustentação e Suporte Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Nível 3)	09h - 18h	24x7x365
Governança do Serviço de Melhoria contínua (GSTI)	09h - 18h	09h - 18h
Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais (Sob demanda - orçamentária)	-----	-----
Serviços eventuais sob demanda de manutenção evolutiva e construtiva de Arquitetura e Engenharia (ARQEN)	09h - 18h	09h - 18h

* Atendimento a campo (Field) e logística na cobertura horário de 08h - 18h se dará somente na rede de ensino (unidades escolares e coordenações regionais de ensino) e EAPE.

** Atendimento a campo (Field) e logística na cobertura horário de 07h - 19h se dará somente nas Unidades Administrativas da SEEDF e no atendimento VIP.

*** A volumetria da mão de obra do contrato tem por base o tamanho do parque tecnológico, o levantamento do histórico de quantitativos dos chamados nos anos anteriores, a complexidade do ambiente e a evolução tecnológica.

REQUISITOS ESPECÍFICOS DAS CENTRAIS DE SERVIÇOS

Inicialmente, cumpre especificar o que são os serviços de Níveis 1, 2 e 3 e o SNOC, alvos de contratação. Vejamos:

- Serviços Nível 1 (N1 - baixa complexidade) - Atendimento com interação humana nível 1: prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 1, por meio da Central de Serviços (Service Desk), com o uso de solução tecnológica de ITSM, preferencialmente a já existente na SEEDF;
- Nível 2 (N2 - atendimento de média complexidade) - Atendimento com interação humana nível 2: prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 2, de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, envolvendo todas as unidades administrativas, regionais e unidades escolares;

- Nível 3 (N3 - atendimento de alta complexidade) - Sustentação à Infraestrutura de Datacenter: prestação de serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de Datacenter de nível 3, de forma remota ou presencial, envolvendo as unidades administrativas com Datacenter.
- SNOC (Centro de operações de Segurança e Rede) - Monitoramento Preditivo e Resposta à Incidentes: prestação de serviços de monitoramento à rede e segurança, com e sem interação humana, atuando com fornecimento de solução de monitoramento autônomo de segurança.

ASPECTOS GERAIS DA CENTRAL INTEGRADA DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO (LOTE 01)

A Central de Serviços com atendimento integrado contemplará atendimento humanizado. No tocante às soluções de monitoramento, automação e de gerenciamento, a empresa, para a perfeita execução do contrato, deverá fornecer as seguintes soluções tecnológicas como serviço, e deverá utilizar, instalar, parametrizar, configurar e dar os acessos aos seguintes serviços:

- Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM);
- Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados;
- Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários dos ativos e Integração com o CMDB;
- Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI (GSTI);
- Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI (GSTI);
- Serviço de Gerenciamento de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI (N1/ N2 /N3);
- Serviço de Gerenciamento de Triagem de Tickets de TI (N1/ N2 /N3);
- Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo (N2).

CENTRAL DE ATENDIMENTO HUMANIZADO – N1 (LOTE 01)

Os serviços previstos para esta central englobam:

- Atendimento remoto às demandas de baixa complexidade, com interação humana, devendo a empresa mapear todos os processos e automatizar todas as atividades que forem possíveis, independentemente de sua complexidade, por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento;
- Atendimento telefônico e remoto aos usuários da Secretaria, visando a solução das requisições e incidentes recebidos pelos canais de interação disponibilizados;
- Esse serviço tem características para ser realizado remotamente, nas dependências da Secretaria, com consumo e utilização das soluções tecnológicas fornecidas como serviço, por meio da “Central de Serviços com atendimento integrado, automatizado e robótico”;
- Esta central é constituída, única e exclusiva, por atendimento telefônico e remoto, com interação humana, incluindo tarefas de atendimento e suporte ao usuário de rotinas industrializadas e documentadas, tais como: registro e categorização do chamado, execução de serviços em equipamentos e softwares diversos, que requeiram atendimento imediato de primeiro nível, quando não possuir periodicidade de execução estabelecida, devendo ser executada mediante as solicitações de usuários, por conta de indisponibilidade total ou parcial, requisições de serviços e mudanças de configurações, dispositivos, processos e ambiente, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas;
- Será o ponto único de contato dos usuários de TIC da Secretaria para o registro de incidentes, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como: software de controle remoto de estação, dentre outras. Esta ferramenta (Software) será utilizada em todos os serviços, para centralização dos Registros e chamados da Secretaria;
- Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível;

- O serviço de suporte remoto é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da Secretaria, qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão a base de conhecimento informatizada, a qual contém as questões mais comuns e suas repostas, para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos;
- Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto devem ser fechados, com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas, por tipo de atendimento.

CENTRAL DE ATENDIMENTO ÀS REGIONAIS ENSINO E ESCOLAS – 2º NÍVEL (LOTE 01)

Os serviços previstos para esta central englobam:

- Modalidade de atendimento presencial, com interação humana, às demandas de baixa e média complexidade;
- Atendimento presencial aos usuários da Secretaria, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo suporte remoto, recebidos pelos canais de interação e disponibilizados pelo suporte daquele nível;
- É requisito obrigatório desta central a visita semanal a cada uma das unidades, independente de chamado registrado ou não pela unidade. Esta visita deve vir acompanhada de relatório de visita devidamente assinado por responsável na unidade;
- Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da Secretaria, com compartilhamento, único e exclusivo, para esta “Central”;
- O Prestador de Serviços, sempre que demandado, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializadas, fica obrigado a realizar a automação de todos os processos industrializáveis por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos, e suportadas pela base de conhecimento;
- O Prestador de Serviços ficará obrigado, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).

CENTRAL DE ATENDIMENTO À SEDE I e III – 2º NÍVEL (LOTE 01)

Os serviços previstos para esta central englobam:

- Modalidade de atendimento presencial, com interação humana, às demandas de baixa e média complexidade;
- É requisito obrigatório desta central a visita semanal a cada uma das unidades, independente de chamado registrado ou não pela unidade. Esta visita deve vir acompanhada de relatório de visita devidamente assinado por responsável na unidade;
- Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente, nas dependências da Secretaria de Educação, com compartilhamento, único e exclusivo, para esta “Central”;
- O Prestador de Serviços, sempre que demandada, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializados, fica obrigada a realizar a automação de todos os processos industrializáveis, por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos, suportadas pela base de conhecimento;
- O Prestador de Serviços ficará obrigado, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão).

CENTRAL DE ATENDIMENTO VIP – 2º NÍVEL (LOTE 01)

Os serviços previstos para esta central englobam:

- Esta é a modalidade de atendimento presencial, com interação humana, às demandas de média complexidade, alta criticidade e prioridade, somente para os usuários que forem classificados e catalogados como VIP;

- É requisito obrigatório desta central a visita semanal a cada uma das unidades, independente de chamado registrado ou não pela unidade. Esta visita deve vir acompanhada de relatório de visita devidamente assinado por responsável na unidade;
- Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da Secretaria de Educação, sem compartilhamento dentro da “Central”;
- O Prestador de Serviços, sempre que demandado, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializados, fica obrigado a realizar a automação de todos os processos industrializáveis, por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos, suportadas pela base de conhecimento;
- O Prestador de Serviços ficará obrigado, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão);
- Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários VIPS, mapeados e documentados, de acordo com as melhores práticas descritas pelo modelo ITIL.

CENTRAL DE OPERAÇÕES DE INTELIGÊNCIA E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA, REDE E SEGURANÇA – SNOG (LOTE 02)

Os serviços previstos para esta central englobam:

- Modalidade de atendimento presencial, com interação humana, às demandas de média complexidade, alta criticidade e prioridade;
- É requisito obrigatório desta central a visita semanal a cada uma das unidades, independente de chamado registrado ou não pela unidade. Esta visita deve vir acompanhada de relatório de visita devidamente assinado por responsável na unidade;
- Esse serviço tem características para ser realizado presencialmente nas dependências da Secretaria de Educação, sem compartilhamento dentro da “Central”;
- O Prestador de Serviços, sempre que demandado, por meio de projetos especiais, com consumo eventual de horas de serviços técnicos especializados, fica obrigado a realizar a automação de todos os processos industrializáveis, por meio de scripts, integrações de infraestrutura e processos, suportadas pela base de conhecimento;
- O Prestador de Serviços ficará obrigado, durante a vigência da contratação, a elaborar toda a documentação dos roteiros institucionais (POP – Procedimento Operacional Padrão);
- Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários VIPS, mapeados e documentados, de acordo com as melhores práticas descritas pelo modelo ITIL.

CENTRAL DE SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA DE DATACENTER – N3 (LOTE 02)

Sustentação e suporte especializado dos ativos e infraestrutura de Datacenter, sendo de responsabilidade os processos de alta disponibilidade, além das demandas de 3º nível, de forma a prover a disponibilidade contínua do ambiente computacional, de média e alta complexidade e de natureza crítica. Trata-se de serviço de retaguarda, utilizado a qualquer tempo em que for requerido ou de forma planejada.

Consiste na operação, monitoramento, processamento e suporte das seguintes verticais:

- Armazenamento;
- Backup;
- Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura;

- Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura;
- Hiper convergência, Virtualização e infraestrutura definida por software;
- Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows;
- Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux;
- Nuvem e Publicação de Serviços;
- Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi);
- Segurança da Informação e Proteção de Dados;
- Serviços de Diretório, Mensageria, autenticação e DNS;
- Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações.

CENTRAL DE GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS DE MELHORIA CONTÍNUA (LOTE 02)

Os serviços previstos para esta central englobam:

- Prestação de serviços com mão de obra especializada para Governança e Orquestração e Integração de Serviços e Processos Negociais com manutenção Preventiva e Corretiva dos 09 processos ITIL com Liderança e análise de práticas com foco no gerenciamento dos serviços administrativos e em oferecer apoio às áreas de negócio por meio da implementação dos processos e gestão integrada de serviços, controle de todo o fluxo digital inteligente com automação de processos e gestão ágil, com uso de metodologias ágeis ITIL, COBIT, CMMI, CSI, ISO, LEAN, PMBOK, SIX SIGMA, SCRUM, SAFE;
- A prestação de serviços tem o foco de criar, controlar e avaliar todas as informações de forma a centralizar o gerenciamento das informações e viabilizar a integração, correlacionado os dados de forma a subsidiar a tomada de decisões pela Diretoria de Operações em Tecnologia da Informação e Comunicação.

PROJETOS ESPECIAIS EVOLUTIVOS DE ARQUITETURA E ENGENHARIA - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO – ARQEN (LOTE 02)

- Prestação de serviços, com mão de obra especializada, de forma a realizar a manutenção evolutiva do atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança e Manutenção de Cidades Inteligentes, utilizando as melhores práticas e principais metodologias de mercados.

Macro Requisitos Tecnológicos da Solução de TIC
Os serviços prestados pelos técnicos da contratada terão garantia de 03 dias úteis ou pela contestação do usuário de que o serviço não foi realizado corretamente. A contestação deverá ser realizado dentro do prazo de 03 dias úteis.
Os técnicos de níveis 2 e 3 ficarão alocados nas unidades indicadas pela Secretaria de Educação, devendo se deslocar com recursos da contratada para se locomover de uma unidade para outra realizando os atendimentos técnicos, enquanto os técnicos de nível 1 ficarão na central de atendimento disponibilizada no ambiente da contratada.
A empresa a ser contratada deverá cumprir fielmente os SLA's definidos no catálogo de serviços da Secretaria de Educação, incluindo eventual atualização que venha a acontecer no catálogo.
N3 - Armazenamento e Backup - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível

N3 - Virtualização, sustentação, suporte de 2º e 3º Nível
N3 - Servidores e Sistema Operacional e Serviços - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível
N3 - Rede e Conectividade - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis
N3 - Segurança da Informação - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis
N3 - Banco de Dados - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis

Requisitos do Tipo de Serviço

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento técnico presencial e remoto, sustentação de redes, segurança da informação e sustentação de banco de dados.

Estação de serviços especializados envolvendo soluções baseadas em processos, melhores práticas de mercado, modelos definidos e padronizados, procedimentos operacionais interligados, confiáveis e continuados, com foco no crescimento, no aumento do nível maturidade de processos e qualidade, alta disponibilidade do ambiente tecnológico de informação e comunicação em execução na Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal, constituídos por diversas soluções e fabricantes, com transferência de tecnologia e especificações técnicas descritas neste estudo técnico;

Realização de serviços de suporte ao usuário, monitoração, alta disponibilidade de ambientes tecnológicos e sustentação da infraestrutura utilizando boas práticas do mercado, auxiliando de forma plena nas necessidades das atividades que permeiam a área de TIC da instituição;

Tais serviços serão medidos com base em atividades sob demanda que compõem as rotinas de trabalho da SEEDF, incluindo tarefas como monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, alta disponibilidade, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, descritas neste estudo técnico;

O presente processo de contratação prevê conceitualmente dois tipos de remuneração de serviços:

Serviço de sustentação – Caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, garantida, podendo ser contínuo ou sob demanda:

Inclui tarefas como suporte ao usuário, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catálogo de serviços;

Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da SEEDF e seus usuários;

A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas;

A disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;

A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

Ativação de usuários e senhas de acesso, instalação de equipamentos e aplicações, criação de caixa postal, alteração e suporte a ambientes de usuários, etc.

Serviço de evolução/demanda/Projeto - Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua, e que dependem de requerimento específico, podendo:

Atender necessidades de suporte especializado e suporte evolutivo para aumento de maturidade do ambiente, quando tratadas como atividades inovadoras diretamente relacionadas à melhoria contínua e ao aumento de performance, cujos resultados elevam o nível de requerimentos para os serviços de sustentação, como exemplo: implementação de soluções baseadas em novos requerimentos de negócios, novas soluções tecnológicas, novas implantações, novos processos, novas versões, migrações, instalação, ampliação, remoção de itens do parque computacional, dentre outros;

Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da SEEDF. As demandas serão feitas através de solicitações específicas formalizadas pela SEEDF;

Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da Secretaria de Educação do Distrito Federal e em consonância com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

A empresa a ser contratada também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;

Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade necessitando da atuação de profissionais com nível de especialização superior aos alocados na sustentação do Datacenter;

As atividades de melhorias do ambiente que não sejam caracterizadas pela SEEDF como projeto, serão enquadradas como Serviço de Sustentação;

Para comprovar a relação entre a complexidade da atividade e qualificação do profissional que a executará, a empresa a ser contratada deverá apresentar junto com o Plano Geral do Projeto a relação de profissionais envolvidos em cada atividade do projeto e as certificações que comprovam sua capacidade em cumprir as atividades previstas;

Para mensurar os projetos será utilizada a unidade de referência definida como Hora de Serviço Técnico Especializado – HST. Estas unidades serão consumidas do bolsão de HST anuais previstas para esta contratação.

Os Projetos serão definidos de acordo com as necessidades da SEEDF, sendo solicitados e acompanhados através de documentação específica contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto com detalhamento em todos os seus aspectos: custo, atividades, responsáveis e escopo.

DOS PERFIS TÉCNICOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL

No que tange às exigências de qualificação técnica necessárias para a solução objeto desta contratação, importante destacar que para o estabelecimento das mesmas foi levado em consideração a complexidade para implementação no contexto desta Secretaria de Educação do Distrito Federal, em especial, pelo fato de envolver mais de 800 unidades e uma diversidade de dispositivos, muitos obsoletos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por fabricantes diversos de softwares.

No âmbito das contratações públicas, a qualificação técnica visa, em suma, afastar licitantes incapazes de executar com a devida eficácia e eficiência o objeto da licitação.

Em regra, a qualificação se divide em profissional e operacional. A profissional tem por finalidade identificar, nos quadros da licitante, profissionais cujo acervo técnico indique a responsabilidade pela execução de objetos similares. Já a qualificação operacional busca a comprovação de que a empresa licitante, como unidade jurídica e econômica, já participou anteriormente de contrato cujo objeto era similar ao previsto para a contratação almejada pela Administração Pública. Ademais, determinados casos, excepcionalmente, devido às suas peculiaridades, fogem à regra geral supramencionada e justificam a inclusão, na qualificação técnica, de atestados de qualificação profissional para itens e pontos relevantes, qualificando-se como imprescindíveis.

Todos os requisitos determinados como necessários à execução contratual em foco nesse Estudo Técnico Preliminar levaram em conta exigências de qualificação, técnica e econômica, indispensáveis haja vista a natureza e especialização envolvidas, bem como relevância e peculiaridades para implementação, no contexto da SEEDF, do objeto de contratação, concernente à prestação de serviços técnicos especializados de manutenção preventiva e corretiva utilizando as melhores práticas, metodologias e soluções do mercado considerando 1º, 2º e 3º nível, SNOC e a gestão de alta disponibilidade dos ambientes tecnológicos e corporativos da área de TIC, envolvendo as seguintes atividades:

- Migração de solução de ITSM, ou adoção da ferramenta já utilizada;

- Atendimento de Campo (Field Service) aos usuários, equipamentos e ambiente computacional de todas as unidades escolares e administrativas desta SEEDF;
- Monitoramento, observabilidade e curadoria do ambiente corporativo e Datacenter com foco em conectividade e segurança;
- Operação do ambiente corporativo e Datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;
- Sustentação do ambiente corporativo e Datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;
- Suporte do ambiente corporativo e Datacenter de missão crítica de alta disponibilidade;
- Sustentação, Suporte e Manutenção Preventiva e Corretiva de Segurança da Informação e de Proteção de Dados;
- Manutenção Preventiva e Corretiva do ambiente corporativo e Datacenter, Campus e Rede Metropolitana;
- Sustentação, Gerenciamento e Administração de Banco de Dados;
- Processamento das aplicações, sistemas e dos dados e informações; e
- Governança e gestão inteligente dos serviços, processos de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo.

Ante o exposto, ressalta-se que as experiências para fins de comprovação de qualificação técnica, a seguir exigidas, devem estar relacionadas aos serviços técnicos especializados, acima descritos, haja vista comporem o objeto de contratação deste Estudo Técnico Preliminar.

CENTRAL DE ATENDIMENTO HUMANIZADO – N1 (LOTE 01)

A Central de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário de forma preventiva e corretiva, contendo, no mínimo, profissionais com certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou certificado de conclusão de curso ou certificação comercial.

CENTRAL DE ATENDIMENTO ÀS REGIONAIS ENSINO E ESCOLAS – 2º NÍVEL (LOTE 01)

A Central de atendimento deverá contar com profissionais capacitados e especializados para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário, de forma preventiva e corretiva, contendo, profissionais com as capacidades:

- Curso superior e curso em ITIL ou certificação ITIL Foundation V3 (ou superior);
- Com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada, por meio de contrato de trabalho e/ou prestação de serviços.

CENTRAL DE ATENDIMENTO À SEDE I e III – 2º NÍVEL (LOTE 01)

O Prestador de Serviços deverá emitir declaração, junto com a proposta comercial, que tem em seu quadro de profissionais, e/ou irá contratar em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato para início da prestação de serviços, os profissionais altamente capacitados para a realização das atividades objeto da contratação, contendo, no mínimo, a comprovação das certificações e experiências válidas, para cada uma das competências abaixo:

- Profissionais com certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou certificado de conclusão de curso ou certificação comercial;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência, comprovada por meio de contrato de trabalho e/ou prestação de serviços.

CENTRAL DE ATENDIMENTO VIP – 2º NÍVEL (LOTE 01)

A Central de atendimento deverá contar com profissionais, capacitados e especializados, para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário, de forma preventiva e corretiva, contendo profissionais, para cada uma das qualificações, com curso superior e curso em ITIL ou certificação ITIL Foundation V3 (ou superior).

CENTRAL DE OPERAÇÕES DE INTELIGÊNCIA E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA, REDE E SEGURANÇA – SNOG (LOTE 02)

A Central de atendimento deverá contar com profissionais, capacitados e especializados, para a realização das atividades de atendimento e suporte ao usuário, de forma preventiva e corretiva, contendo profissionais, para cada uma das qualificações, com curso superior e curso em ITIL ou certificação ITIL Foundation V3 (ou superior).

CENTRAL DE SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA DE DATACENTER – N3 (LOTE 02)

A empresa a ser contratada deverá emitir declaração, junto com a proposta comercial, que tem em seu quadro de profissionais, e /ou irá contratar em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato para início da prestação de serviços, os profissionais altamente capacitados para a realização das atividades objeto da contratação, contendo, no mínimo, a comprovação das certificações e experiências válidas, para cada uma das competências abaixo:

- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Microsoft Systems Administrator; ou Microsoft Systems Engineer; ou Microsoft Solutions Expert; ou Microsoft Windows Server Hybrid Administrator;
- Profissionais com, no mínimo, 5 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Linux Professional; ou Enterprise – Linux Professional; ou Red Hat Engineer; ou Red Hat Architect; ou Suse Engineer; ou Suse Enterprise Architect;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: virtualização e orquestração de hiperconvergência, datacenter e nuvem Microsoft; ou VMWare; ou Nutanix Professional;
- Profissionais com, no mínimo, 5 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: SAN - Storage - Network; ou Cisco; ou McData;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Storage, em um dos fabricantes: Pure Storage ou Netapp ou Dell-EMC ou Hitachi ou Lenovo ou IBM ou Fujitsu ou Oracle ou Huawei ou HPE ou 3PAR ou Cisco ou Infortrend;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Backup, em um dos fabricantes: Veritas ou Commvault ou Veeam ou Bacula ou Dell EMC ou IBM ou Tivoli;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Rede Conectividade Wireless em um dos fabricantes: Huawei ou Cisco ou Aruba ou Aerohive ou Ruckus ou WatchGuardONE ou Riverbed;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Balanceamento de Carga em um dos fabricantes: F5 ou Citrix ou A-10;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Cloud Security; Cisco Security Certification; ou Huawei Security; ou Palo Alto Networks Security; ou Prisma Cloud Security;
- Profissionais com, no mínimo, 5 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Segurança da informação;
- Profissionais com, no mínimo 5 anos, de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Banco de dados Oracle; ou Microsoft SQL; ou Mysql;

- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Cientista de Dados; Customer Data Platform; Data Analytics; Big Data; Data Science; Cloudera; Oracle Developer.

CENTRAL DE GOVERNANÇA DOS SERVIÇOS DE MELHORIA CONTÍNUA (LOTE 02)

A prestação de serviço deverá estar totalmente alinhada com as melhores práticas de mercado e com ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com as metodologias de Qualidade e Projetos Ágeis, tais como: COBIT, CMMI, CSI, LEAN, PMBOK, SIX SIGMA, SCRUM, SAFE, seguindo as recomendações da ISO/IEC 27002 e da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

Os profissionais que irão validar a matriz de projetos, responsáveis pela criação e desenho dos processos, interação com as áreas de negócios, entrevistas e reuniões, deverão ter curso superior e certificação profissional na categoria ITIL® Master e experiência comprovada e atestada de, no mínimo, 05 anos com, no mínimo, 11 processos ITIL, não sendo aceito certificados de cursos e certificados preparatórios e ou certificações comerciais.

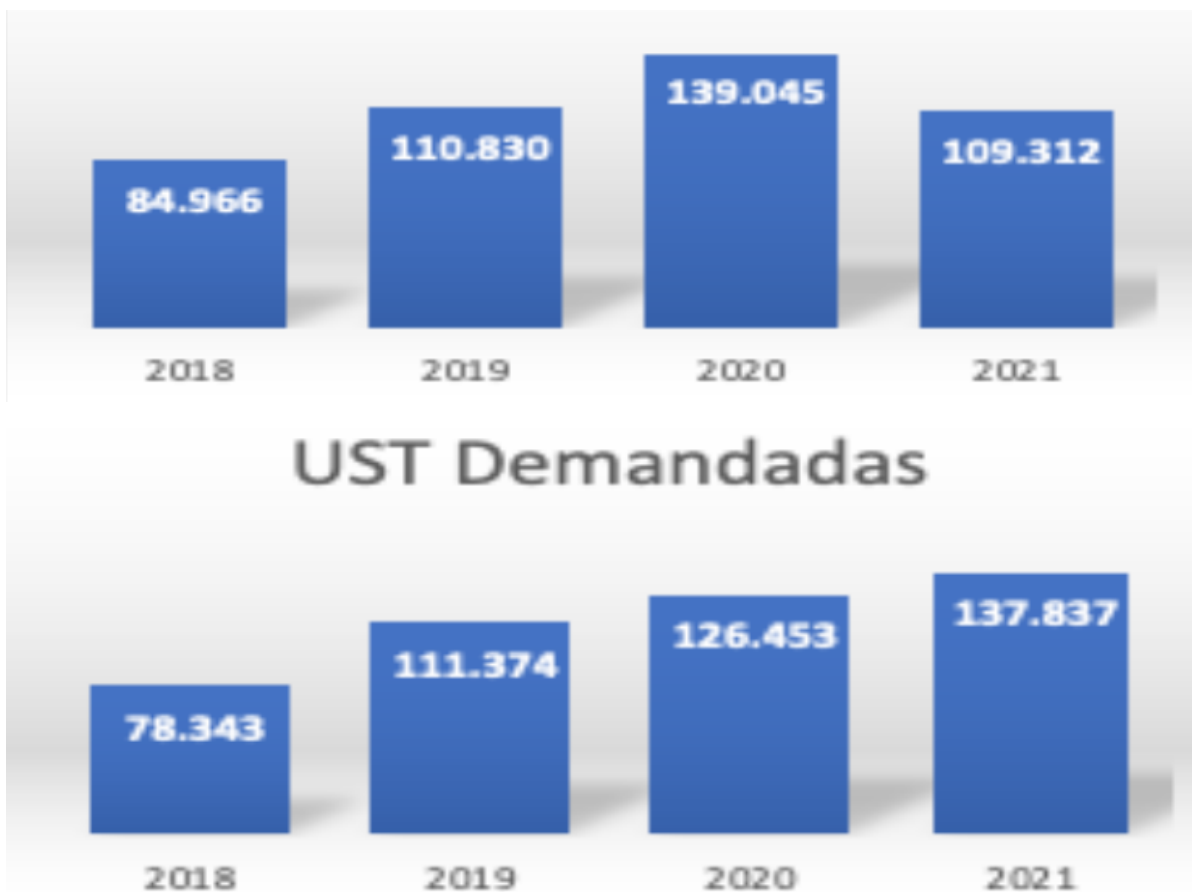
O Prestador de Serviço deverá emitir declaração, junto com a proposta comercial, que tem em seu quadro de profissionais, e/ou irá contratar em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato para início da prestação de serviços, os profissionais altamente capacitados para a realização das atividades objeto da contratação, contendo, no mínimo, a comprovação das certificações e experiências válidas, para cada uma das competências abaixo:

- Profissional com curso superior e curso em ITIL ou certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) e experiência comprovada de, no mínimo, 5 anos;
- Profissionais com, no mínimo, 5 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Governança, Auditor Líder, COMPTIA Security, Systems Auditor, TOGAF Risk and Security;
- Profissionais com, no mínimo, 4 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Gestão de projetos;
- Profissionais com, no mínimo, 3 anos de experiência comprovada por meio de contrato de trabalho, e/ou prestação de serviços, ou certificação específica nas áreas de conhecimento: Projetos ágeis, Governança ou qualidade corporativa, com pelo menos curso ou certificação em COBIT ou SCRUM Master ou CMMI.

HISTÓRICO DO PERFIL DE DEMANDA

Os gráficos abaixo apresentam a evolução consolidada da demanda dos serviços no contrato anteriormente vigente:





	Chamados Abertos	Ligações	UST Demandas	Chamados Abertos	Ligações	UST Demandas	Chamados Abertos	Ligações	UST Demandas	Chamados Abertos	Ligações	UST Demandas
	2018	2018	2018	2019	2019	2019	2020	2020	2020	2021	2021	2021
jan	0	0	0	4682	1183	3934,65	7722	1105	8336,1	9712	5021	9024,75
fev	4802	2542	4306,65	8888	2285	7707,75	8463	1886	8622,85	5006	941	5501,15
mar	7865	3511	7024,6	8490	1683	7708,4	7471	1584	8370,25	9737	3422	11603,7
abr	8345	1831	7876,2	10077	2147	10280,5	9636	2242	10509,55	6424	1572	7122,7
mai	7531	1570	6961,45	10779	1821	10411,4	9254	5021	8470,3	11067	1319	16744,4
jun	7798	1392	7070,5	8167	1393	8248,5	25374	14895	10055,7	10332	1539	15515,3
jul	6042	1470	5868,25	8397	975	8538,05	16016	1694	10731,75	9448	1269	9651,7
ago	10149	2927	10209,5	10203	1313	10586,8	12123	1989	11619,25	1497	2893	14421,1
set	7741	1558	7341,1	10794	1440	12339,2	9261	2537	8862,75	12248	3747	11808,8
out	8085	1418	7291,9	8728	1295	8533,1	10111	1812	15018,6	10486	2439	10612,3
nov	8351	1843	7077,65	11350	1623	12969,6	11350	1623	12969,6	11208	1804	12155,6
dez	6239	1094	5297,5	8256	0	8096,65	10244	1388	10866,6	10126	1666	11654,65
Total	84.966	23.174	78.343	110.830	19.177	111.374	139.045	39.796	126.453	109312	29653	137837,15

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Lote	Item	Centro de serviços	Escopo de atuação - Especialidades	Local de Atuação e as Jornadas de trabalho mínimas	Cobertura Horária	Estimativa de horas dia	Estimativa mínima de colaboradores conforme a legislação trabalhista vigente	Estimativa de horas mês	Estimativa de horas em 30 meses

1	1	Central de Atendimento com atendimento humanizado	N1 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 1º Nível com interação humana remota	4 jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências do prestador de serviços	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	48	08	1008	30240
		Central de Atendimento com atendimento humanizado	N1 - Gerente e Suporte Técnico de 1º Nível com interação humana remota	1 jornada de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências do prestador de serviços	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	08	01	168	5040
		Central de Atendimento de Escolas e EAPE	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	17 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	08:00 às 18:00h segunda-feira a sexta-feira	136	17	2856	85680
		Central de Atendimento das Unidades - SEDE I e SEDE III	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	4 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	48	08	1008	30240
		Central de Atendimento VIP das Unidade - SEDE I	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	2 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	24	04	504	15120
		Centrais de Atendimento	N2 - Gerente e Suporte Técnico de 2º Nível com interação humana presencial	1 jornada de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	08	01	168	5040
		Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	SNOC - Monitoramento, operação de infraestrutura, rede e segurança de Datacenter	2 jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências do prestador de serviços	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira (com interação humana) e 24x7x365 para monitoração sem interação humana	24	04 (considerando uma jornada para horário comercial e uma 12/36hrs)	504	15120
		N3 - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível de: Aplicações Web e Mobile; Armazenamento; Backup; Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à							

2	1	Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	<p>Infraestrutura; Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura Hiper convergência, Virtualização e infraestrutura definida por software; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux; Nuvem e Publicação de Serviços; Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi); Segurança da Informação e Proteção de Dados; Serviços de Diretório, Mensageria, autenticação e DNS; Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;</p>	1 jornada de trabalho concomitante para cada especialidade e vertical técnica com atuação remota nas dependências do prestador de serviços	24x7x365 para atuação de incidentes com indisponibilidade	72	24 (considerando uma jornada 12 /36hrs, para cada especialidade)	1512	45360
		Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	<p>GSTI – governança da melhoria contínua de: Assessoria e Apoio à Gestão; Banco de Conhecimento; Controle de Serviços, Programas, Projetos e Contratos; Curadoria Digital e Proteção de Dados; Mudança Organizacional; Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho; Qualidade e Satisfação do Usuário; Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);</p>	1 jornada de trabalho concomitante para cada especialidade de governança de forma remota nas dependências do prestador de serviços	09:00h às 18:00h segunda-feira a sexta-feira	64	08	168	5040
		Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	<p>N3 - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis: Banco de Dados Rede e Conectividade Segurança da Informação</p>	1 jornada de trabalho concomitante para cada especialidade	09:00h às 18:00h segunda-feira a sexta-feira	24	03	504	15120
		Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	<p>N3 - Gerente e Suporte Técnico de 3º Nível com interação humana e remota</p>	1 jornada de trabalho	09:00h às 18:00h segunda-feira a sexta-feira	08	01	168	5040
2	2	Central de Manutenção Evolutiva e Construtiva e	ARQEN – Arquitetura e Engenharia de: Manutenção	Serviço eventual sob demanda	09:00h às 18:00h	40	05	880	26400

Projetos Especiais	Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	(HST)	EVENTUAL				
-----------------------	---	-------	----------	--	--	--	--

Jornada de Trabalho Concomitante (JTC)

A jornada de trabalho concomitante da contratação será compreendida como a alocação mínima e necessária de profissionais, considerando de forma primária a jornada de trabalho e a carga horária do serviço contratado, a capacidade de atendimento de requisições simultâneas, a localização e distâncias geográficas, volumetrias, SLA e NMS, as especialidades técnicas e qualificações e as exigências trabalhistas e sindicais em conjunto com a estratégia da licitante no uso e investimento de metodologias, soluções tecnológicas e industrialização de processos de otimização no atendimento do serviço.

Nos casos de sazonalidade, independente do percentual de alteração para cima e ou para baixo, a Secretaria de Educação em conjunto com o prestador de serviços poderá fazer um termo de ajuste de conduta temporário dos acordos de níveis de serviços e de atendimento para suprir suas necessidades.

No caso de alteração do ambiente computacional, usuários que alterem a volumetria, a Secretaria de Educação deverá notificar a prestadora de serviços por meio de ofício para estudo e avaliação de termo de aditamento até o limite legal previsto de 25%. Assim, nesses casos de aumento ou supressão dos serviços que não estejam contemplados no objeto da contratação, a SEEDF poderá aditar o contrato até o limite legal.

Quando da automatização de todas as tarefas levarem à redução total e ou parcial da volumetria de forma que resulte na redução da jornada de trabalho concomitante, o prestador de serviços deverá atualizar o plano de execução mensal e solicitar aprovação da Secretaria de Educação, de forma a garantir que a redução pretendida não irá impactar no SLA, na qualidade dos serviços e no atendimento institucional. As partes deverão seguir os prazos previstos na fase de execução. A atualização do Plano de Execução deverá ser realizada quando ocorrer aumento da volumetria e demandar novos profissionais ou esforço adicional de automação para garantir o atendimento da Secretaria de Educação.

Este projeto prevê a contratação dos serviços ora especificados e não de mão de obra ou posto de serviço. Dessa forma, os prestadores de serviço deverão disponibilizar equipe em tamanho suficiente para atender a todas as demandas previstas, tanto em quantidade de pessoas quanto em qualificação e certificações.

Foram feitas estimativas de esforços para cada uma das centrais de serviço especificadas. Estas estimativas têm por objetivo mapear os esforços necessários e subsidiar a análise de custo do projeto, possibilitando a avaliação através do custo de hora dos profissionais. As estimativas foram feitas considerando o escopo do projeto, o dimensionamento do ambiente e os indicadores de execuções anteriores (atualizados considerando o crescimento da comunidade escolar do DF – Somente nos últimos anos, houve um aumento do quantitativo de escolas de 570 para mais de 800).

Será de responsabilidade da empresa a ser contratada dimensionar e disponibilizar recursos na quantidade suficiente para atender as demandas nos prazos e na qualidade especificada, garantindo os níveis mínimos de serviço (NMS).

O dimensionamento das ferramentas de suporte necessárias à execução do contrato também é de responsabilidade do prestador de serviço, devendo garantir que as ferramentas de suporte atendam aos requisitos e que tenha a cobertura esperada, tanto funcionalmente quanto de quantidade de usuários e equipamentos suportados. Para isso, faz necessária a avaliação prévia (antes da contratação) do ferramental.

ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

Ativos	Total
Desktops	20.150
Impressoras	5.873

Usuários	50.000
Caixas postais de correio eletrônico	500.000
Grupos de usuários, listas de distribuição e caixas corporativas	40.000
Unidades atendidas	771
Ativos gerenciados	4.252
Ativos monitorados	4.252
Switches (Rede de Ensino)	1.700
Links de Internet	771
Redes locais geograficamente distintas	771
Switches Campus (Corporativo)	771

Ativos	Total
Servidores Físicos	30
Servidores virtualizados	200
Storages (Subsistemas de Armazenamento)	6
Switches Core Data Center	3
Firewall	2

9. Levantamento de soluções

1	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de N1, N2, N3, SNOC, GSTI e ARQUEN.
2	Execução das atividades com servidores efetivos.

Cumpre destacar que, em se tratando da Solução 1, esta pode ser implementada através de diferentes cenários:

1. Valor Estimado mensal + Níveis Mínimos de Serviços - NMS
2. Por número de chamados atendidos
3. Por Unidade de Serviço - HST + Níveis Mínimos de Serviços - NMS
4. Contratação dos serviços com remuneração com base em modelo cujo pagamento será efetuado em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados

10. Análise comparativa de soluções

Solução 1: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de N1, N2, N3, SNOG, GSTI e ARQUEN LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS (CENÁRIOS POSSÍVEIS)	
Cenário 01 - Valor Estimado mensal + Níveis Mínimos de Serviços - NMS	
Descrição	Modelo baseado em remuneração mensal previamente estipulada, independentemente da quantidade de chamados, com o estabelecimento obrigatório de Níveis Mínimos de Serviços - NMS e incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.
Fornecedor	Empresas prestadoras de serviços de TI.
Solução também conhecida como preço fixo, em que a aferição é baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente (número total de estações de trabalho, número total de usuários, complexidade do ambiente computacional) e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento.	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados; • Paga-se proporcional aos Níveis de Serviço atingidos; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Facilidade de custeamento e orçamentação; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Maior facilidade de fiscalização; • Possibilidade de automatizações no atendimentos por parte da CONTRATADA para redução de chamados; • Maior proatividade dos prestadores de serviços; • Ferramenta de Gestão já parametrizada; 	<ul style="list-style-type: none"> • Como o valor estimado é mensal, a unidade de medida refere-se à quantidade de meses, o que dificulta a possibilidade de aditivos de acréscimos ou supressões, se necessários; • A CONTRATADA é quem define o quantitativo de profissionais; • Desequilíbrio financeiro entre as partes caso haja um expressivo aumento ou diminuição de atendimentos, fora dos limites aceitáveis.

<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidade na realização de serviços que possam envolver mais de uma atividade, já que não se paga por chamado ou atividade; • Modelo aderente aos órgãos de controle. 	
--	--

--	--

Cenário 02 - Por número de chamados atendidos

Descrição	O pagamento é realizado em função da quantidade de chamados (requisições de serviço ou incidentes) abertos pelos usuários em um mês. Dessa forma, o pagamento reflete o valor do chamado multiplicado pelo quantitativo de chamados executados durante o mês, observando um limite contratual de chamados que podem ser demandados pela SEEDF.
------------------	--

Fornecedor	Empresas prestadoras de serviços de TI.
-------------------	---

Solução mensurada pela quantidade de chamados (requisições de serviço ou incidentes) abertos pelos usuários em um mês. Desta forma, o pagamento reflete o valor do chamado multiplicado pelo quantitativo de chamados executados durante o mês, observando-se um limite contratual de chamados que podem ser demandados pela SEEDF.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • A CONTRATADA deverá obedecer aos padrões técnicos e requisitos estabelecidos no Termo de Referência, sem garantia de consumo mínimo, na forma de serviços continuados; • Paga-se proporcional pelo quantitativo mensal de chamados efetivamente homologados; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Facilidade de custeamento e orçamentação; • Facilidade na gestão e fiscalização do contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> • Risco de conflito de interesses, visto que quanto maior o número de chamados atendidos maior será o faturamento da empresa CONTRATADA; • Não se prioriza a qualidade dos serviços de TIC prestados aos usuários do órgão CONTRATANTE; • O pagamento por número de chamados poderia desestimular a CONTRATADA a tomar medidas proativas que minimizassem a ocorrência de incidentes; • Paradigma “lucro/incompetência”.

--	--

Cenário 03 - Por Unidade de Serviço - HST + Níveis Mínimos de Serviços - NMS

--	--

Descrição	Solução em que o pagamento é variável, ou seja, conforme a quantidade de serviços realizados e calculados individualmente através de métricas (como Unidade de Serviço Técnico - UST ou similares) e com o estabelecimento de Níveis Mínimos de Serviços - NMS para cada demanda.					
Fornecedor	Empresas prestadoras de serviços de TI.					
Similar ao modelo de remuneração por chamado, porém os serviços são mensurados através de métricas como UST/HST (Unidade de Serviços Técnicos/Horas de Serviços Técnicos) definidas para cada atividade do Catálogo de Serviços, de acordo com a complexidade das mesmas e com a definição de níveis de serviços.						
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Vantagens</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Desvantagens</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Paga-se o proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os Níveis de Serviço atingidos; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Nestes contratos, os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como da competência profissional necessária à sua consecução; • Modelo aderente aos órgãos de controle. </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> • Mudança de cultura; • Exigência de um alto nível de maturidade da CONTRATANTE; • Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato; • Necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções; • Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado; • Burocratização nos atendimentos, tendo em vista que qualquer atividade obrigatoriamente será cobrada pela empresa; • Necessidade de catálogo de serviços com detalhamentos a nível de tarefas, subtarefas, etc; • Dificuldade em mensurar chamados que podem vir a se transformar em várias atividades. </td> </tr> </tbody> </table>			Vantagens	Desvantagens	<ul style="list-style-type: none"> • Paga-se o proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os Níveis de Serviço atingidos; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Nestes contratos, os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como da competência profissional necessária à sua consecução; • Modelo aderente aos órgãos de controle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança de cultura; • Exigência de um alto nível de maturidade da CONTRATANTE; • Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato; • Necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções; • Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado; • Burocratização nos atendimentos, tendo em vista que qualquer atividade obrigatoriamente será cobrada pela empresa; • Necessidade de catálogo de serviços com detalhamentos a nível de tarefas, subtarefas, etc; • Dificuldade em mensurar chamados que podem vir a se transformar em várias atividades.
Vantagens	Desvantagens					
<ul style="list-style-type: none"> • Paga-se o proporcional aos serviços entregues ou consumidos, considerando os Níveis de Serviço atingidos; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Nestes contratos, os serviços, produtos ou artefatos são valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como da competência profissional necessária à sua consecução; • Modelo aderente aos órgãos de controle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança de cultura; • Exigência de um alto nível de maturidade da CONTRATANTE; • Elevado nível de esforço na fiscalização técnica do contrato; • Necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções; • Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado; • Burocratização nos atendimentos, tendo em vista que qualquer atividade obrigatoriamente será cobrada pela empresa; • Necessidade de catálogo de serviços com detalhamentos a nível de tarefas, subtarefas, etc; • Dificuldade em mensurar chamados que podem vir a se transformar em várias atividades. 					

Cenário 04 - Contratação dos serviços com remuneração com base em modelo cujo pagamento será efetuado em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados		
Descrição	Prestação de serviços baseada no modelo contratual proposto de prestação de serviços de infraestrutura de TI. Engloba remuneração com base em modelo cujo pagamento será efetuado em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, aferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TI.	
Fornecedor	Empresas prestadoras de serviços de TI.	
A remuneração é baseada em um modelo cujo pagamento será efetuado em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados, aferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TI. O		

presente modelo de contratação de TI é calçado no planejamento da contratação, na divisão do objeto, no pagamento por resultados, na avaliação da qualidade, no controle efetivo da execução contratual.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • O CONTRATANTE define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Todos os encargos e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais são de responsabilidade da CONTRATADA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneração não vinculada à produtividade; • Possibilidade de se pagar por recursos ociosos; • Pagamento por homem-hora é desaconselhável pelos Órgãos de Controle; • Paradigma “lucro/incompetência”; • Responsabilidade subsidiária por questões trabalhistas.

Solução 2: Atendimento com servidores efetivos

Cenário Único - Alocação de servidores para atendimento das demandas

Descrição: Serviços prestados por servidores efetivos.

Fornecedor: Quadro próprio da SEEDF.

A remuneração é baseada em um modelo cujo pagamento será efetuado por folha salarial de servidores efetivos.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior capacidade de responsabilização do servidor; • Maior conhecimento das especificidades da casa; • Garantia de ausência de interrupção na prestação dos serviços; 	<ul style="list-style-type: none"> • Não tem quadro de servidores para esta demanda; • Alta rotatividade de servidores no âmbito do Executivo; • Custo elevado para realização de concursos específico; • Elevado tempo para contratação dos servidores aprovados em concurso; • Dificuldade para contratar servidores em quantitativo suficiente; • Dificuldade no transporte para deslocamento entre unidades remotas, levando, ainda, em

<ul style="list-style-type: none"> Ausência da necessidade de licitação de empresa terceiriza; 	<p>consideração o quantitativo elevado de unidades da SEEDF;</p> <ul style="list-style-type: none"> Dificuldade para alocação de servidores em horários não comerciais e finais de semana; Dificuldade na adequação jurídica do regime de trabalho para atender horários especiais.
---	---

Importante destacar que projetos similares foram contratados por diversos outros órgãos da Administração Pública (Ministérios da Justiça e Segurança Pública, Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, Ministério da Agricultura e Pecuária - MAPA e Ministério da Saúde). A relação desses projetos com o detalhamento do objeto de contratação, fornecedores, números de contratos e respectivos valores, encontra-se na tabela a seguir:

Projetos similares realizados por outros órgãos da Administração Pública	
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA	Objeto da Contratação: Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de <i>service desk</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis.
	Fornecedores: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA
	Nº do contrato: 40/2019
	Valor anual: R\$ 6.790.000,00 (seis milhões setecentos e noventa mil reais)
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL	Objeto da Contratação: Prestação de serviços técnicos compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de operação de serviços de suporte técnico de 3º nível
	Fornecedores: CAST Informática S.A
	Nº do contrato: 41463/2020
	Valor por 30 meses: R\$ 23.100.000,00 (vinte e três milhões cem mil reais)
	Objeto da Contratação: Contratação de prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI com atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk (Central de Serviços)
	Fornecedores: LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S.A.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO	<p>Nº do contrato: 17/2020</p> <hr/> <p>Valor para 30 meses: R\$ 1.815.812,56 (um milhão, oitocentos e quinze mil oitocentos e doze reais e cinquenta e seis centavos)</p>
MAPA	<p>Objeto da Contratação: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços serviços (Nível I, II e III) de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Sustentação de sistemas de informação, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC.</p> <hr/> <p>Fornecedores: SONDA PROCWORK INFORMÁTICA LTDA</p> <hr/> <p>Nº do contrato: 04/2020</p> <hr/> <p>Valor anual: R\$ 11.335.503,52 (onze milhões, trezentos e trinta e cinco mil quinhentos e três reais e cinquenta e dois centavos)</p>
MINISTÉRIO DA SAÚDE	<p>Objeto da Contratação: Contratação de serviço técnico especializado em Service Desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para a execução continuada de serviços que contemple autoatendimento e suporte técnico remoto e presencial aos usuários da sede, anexos e superintendências do Ministério da Saúde (MS/UF) como também nos Hospitais Federais do Rio de Janeiro (HFRJ).</p> <hr/> <p>Fornecedores: CONNECTCOM TELEINFORMATICA COMERCIO E SERVICOS LTDA</p> <hr/> <p>Nº do contrato: 25/2020</p> <hr/> <p>Valor anual: R\$ 8.308.309,56 (oito milhões, trezentos e oito mil trezentos e nove reais e cinquenta e seis centavos)</p>

11. Registro de soluções consideradas inviáveis

A SEEDF, atualmente dispõe de um parque computacional superior a 10.000 microcomputadores (desktops e notebooks), 1.000 impressoras/multifuncionais, servidores físicos e virtuais, entre milhares de ativos de rede que atendem diretamente cerca de 20.000 usuários de TI diretos (servidores administrativos, professores, gestores, alunos e estagiários). Vale ressaltar que o suporte de TI também é destinado ao atendimento de problemas e dúvidas oriundas dos usuários indiretos que são compostos pelas Regionais de Ensino e Escolas de todo DF.

Da contraposição desse cenário tecnológico com a quantidade de servidores do quadro de pessoal efetivo habilitado a prestar os serviços objeto da contratação (apenas 12 servidores lotados no setor de TI da SEEDF para atender toda a Rede), tem-se a inviabilidade da execução direta (com equipe própria) do serviço de suporte ao usuário.

Ademais, a forma de execução de serviços de TI é objeto da Instrução Normativa nº 02 do MPOG, que no art. 7º recomenda preferencialmente a execução indireta, conforme a seguir disposto:

“Art. 7º – As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta. § 1º Na contratação das atividades descritas no caput, não se admite a previsão de funções que lhes sejam incompatíveis ou impertinentes.”

Acrescenta-se, ainda, que tal centralização desonera o usuário da necessidade de possuir o conhecimento próprio da equipe responsável pelo suporte, a quem cabe a responsabilidade de conduzir a resolução dos chamados submetidos ao Service Desk. Além disso, a ausência da atuação de equipe especializada – que detém experiência e conhecimento específicos na área de acompanhamento e solução de atendimentos – compromete a qualidade dos serviços prestados.

Por fim, considerando a imperiosa necessidade do Service Desk para a SEEDF, faz-se necessária a contratação de uma empresa que preste o referido serviço nos termos relatados neste estudo técnico preliminar, **uma vez a inviabilidade notória de atendimento com servidores do quadro (efetivos).**

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A escolha técnica pela **Solução 1** (*Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de N1, N2, N3, SNOG, GSTI e ARQUEN*) com base no **Cenário 4** (*Contratação dos serviços com remuneração com base em modelo cujo pagamento será efetuado em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados*) teve por objetivo alcançar além dos itens de qualidade e técnica, também os elementos estimativos de custo e benefícios que a escolha contemplará.

O fornecedor deverá prestar serviços especializados de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico presencial aos usuários (internos e externos) de soluções de TIC, sob a forma de Central de Serviços de TIC (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL V3 2011 – Information Technology Infrastructure Library – para atender às necessidades da Secretaria de Educação do DF - SEEDF.

Segundo definição do Guia de Boas Práticas e Orientações para a contratação de Service Desk:

“O Serviço de Suporte e Atendimento é responsável pelo atendimento a usuários (internos e/ou externos), atuando como primeiro ponto de contato da área de TIC. É responsável também pelo registro de todos os eventos, geração de relatórios de controle, monitoramento do atendimento e produção de informações gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua do atendimento”.

Nesse contexto, vale ressaltar a importância da padronização dos serviços de Tecnologia da Informação na produção de serviços de TIC, há de se citar o modelo de gestão de processos ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O ITIL é composto por recomendações de boas práticas, organizadas por módulos de gerenciamento, a fim de otimizar processos de TI em organizações.

Conforme orientação do Guia de boas práticas, são variáveis importantes nos contratos de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC (Service Desk):

- Tempo de atendimento;
- Complexidade da atividade realizada;
- Quantidade de máquinas e recursos de TIC disponíveis;
- Quantidade de chamados atendidos estimados;
- Urgência do atendimento.

Também, levando-se em conta o ambiente do Service Desk da SEEDF, é importante incluir nestas variáveis:

- O local da prestação de serviços dos níveis de serviços;
- Capacidade resolutiva;
- Existência de ferramenta informatizada para gestão do serviço;

Segundo Mansur (2007), a diferença de um Service Desk tradicional para um Service Desk baseado em ITIL é expressa na tabela abaixo:

Service Desk Tradicional	Service Desk ITIL
Múltiplos pontos de contatos	Ponto único de contato
Reativo	Proativo
Sucesso depende do desenvolvimento individual	Uso de base de conhecimento
Utilização de vários software de controle	Uso de um software específico de Service Desk
Serviço vulnerável à interrupções	Baixo risco do serviço ficar inoperante

13. Análise comparativa de custos (TCO)

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço de acordo com a Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (vigente a partir de 03 de julho de 2023)- LOTE 1									
Nível	Atribuições	Perfil	Estimativa de Colaboradores conforme jornadas/legislação trabalhista vigente	Cód. Identificação do Perfil	Salário base	Fator K	Custo unitário	Custo Total Mensal	Custo Total do Contrato (30 meses)
N1	Atendimento 0800	Técnico de Suporte Pleno	08	TECSUP-03	R\$ 2.635,52	2,35	R\$ 6.193,47	R\$ 49.547,76	R\$ 1.486.432,80
		Gerente de Suporte Técnico	1	GERSUP	R\$ 9.632,96	2,35	R\$ 22.637,46	R\$ 22.637,46	R\$ 679.123,80
N2	Atendimento presencial	Técnico de Suporte Sênior	29	TECMAN-03	R\$ 2.670,74	2,35	R\$ 6.276,24	R\$ 182.010,96	R\$ 5.460.328,80
		Gerente de Suporte Técnico	1	GERSUP	R\$ 9.632,96	2,35	R\$ 22.637,46	R\$ 22.637,46	R\$ 679.123,80
Total de Profissionais			39	Valor Total				R\$ 276.833,64	R\$ 8.305.009,20

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço de acordo com a Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (vigente a partir de 03 de julho de 2023) - LOTE 2 - ITEM 1									
Nível	Atribuições	Perfil	Quantidade	Cód. Identificação do Perfil	Salário base	Fator K	Custo unitário	Custo Total Mensal	Custo Total do Contrato (30 meses)
Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	Automação	Pleno	2	ASISA-02	R\$ 5.036,89	2,35	R\$ 11.836,69	R\$ 23.673,38	R\$ 710.201,40
		Sênior	2	ASISA-03	R\$ 8.141,81	2,35	R\$ 19.133,25	R\$ 38.266,50	R\$ 1.147.995,00
	Aplicações Web e Mobile; Armazenamento; Backup; Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura; Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura Hiper convergência, Virtualização e infraestrutura definida por software;								

Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux; Nuvem e Publicação de Serviços; Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi); Segurança da Informação e Proteção de Dados; Serviços de Diretório, Mensageria, autenticação e DNS; Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;	Sênior	24	Média de ABD-03 - ASEG-03 e ARED-04	R\$ 9.538,87	2,35	R\$ 22.416,35	R\$ 537.992,40	R\$ 16.139.772,00
Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	N3 - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis: Banco de Dados Rede e Conectividade Segurança da Informação	Sênior	03	Média de ABD-03 - ASEG-03 e ARED-04	R\$ 9.538,87	2,35	R\$ 22.416,35	R\$ 67.249,05	R\$ 2.017.471,50
Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	Governança (para cada especialidade)	Sênior	08	Média de ASUPCOMP - 03, ARED-03 e ASISA-03	R\$ 7.279,52	2,35	R\$ 17.106,86	R\$ 136.854,88	R\$ 4.105.646,40
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Chefiar a equipe de N3 e SNOC	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	01	GERINF	R\$ 16.582,20	2,35	R\$ 38.968,17	R\$ 38.968,17	1.169.045,10
Total de Profissionais			40	Valor Total				R\$ 843.004,38	R\$ 25.290.131,40

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço de acordo com a Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (vigente a partir de 03 de julho de 2023) - LOTE 2 - ITEM 2

Nível	Atribuições	Perfil	Quantidade	Cód. Identificação do Perfil	Salário base	Salário base por hora	Fator K	Fator K * Salário hora	HST estimada para 1 mês	HST estimada para 30 meses	Valor Total Mensal	Valor Total do Contrato (30 meses)
ARQEN – Arquitetura e Engenharia de:	Projetos	Sênior	5	Média de ASUPCOMP - 03, ARED-03 e ASISA-03	R\$ 7.279,52	R\$ 43,33	2,35	R\$ 101,83	880	26,400	R\$ 89.610,40	R\$ 2.688.312,00

Versa abaixo as tabelas de mercado de referência em recursos humanos por Robert Half, a título de instrução processual, objetivando balizar os preços a serem praticados por esta pretensa contratação, quando do preenchimento das planilhas simplificadas, propostas pela Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (vigente a partir de 03 de julho de 2023).

Tabela Robert Half 2023 - Centro Oeste - LOTE 1 - ITEM 1 - NÃO SE APLICA.

Tabela Robert Half 2023 - Centro Oeste - LOTE 2 - ITEM 1									
Nível	Atribuições	Perfil	Quantidade	Cód. Identificação do Perfil	Salário Base	Fator K	Custo unitário	Custo Total Mensal	Custo Total Mensal
Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	Automação	Pleno	2	Analista de Suporte Senior	R\$ 12.400,00	2,35	R\$ 29.140,00	R\$ 58.280,00	R\$ 1.748.400,00
	Automação	Sênior	2	Analista de Suporte Pleno	R\$ 9.500,00	2,35	R\$ 22.325,00	R\$ 44.650,00	R\$ 1.339.500,00
Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	Banco de Dados, Rede e Conectividade e Segurança da Informação	Sênior	3	Média do Analista de Sênior- Analista de Suporte Sênior e Analista de Infraestrutura Sênior	R\$ 8.833,33	2,35	R\$ 20.758,33	R\$ 62.274,00	R\$ 1.868.249,70
	Demais especialidades	Sênior	24	Média do Analista de Sênior- Analista de Suporte Sênior e Analista de Infraestrutura Sênior	R\$ 8.833,33	2,35	R\$ 20.758,33	R\$ 498.199,92	R\$ 14.945.997,60
Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	Governança	Sênior	8	Média de Analista de Suporte Sênior e Analista de Infraestrutura Sênior	R\$ 9.000,00	2,35	R\$ 21.150,00	R\$ 169.200,00	R\$ 5.076.000,00
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Chefiar a equipe de N3 e SNOC	Coordenador	1	Coordenador de Infraestrutura	R\$ 6.800,00	2,35	R\$ 15.980,00	R\$ 15.980,00	R\$ 479.400,00
Total de Profissionais			40	Valor Total				R\$ 848.584,91	R\$ 25.457.547,30

Tabela Robert Half 2023 - Centro Oeste - LOTE 2 - ITEM 2												
Nível	Atribuições	Perfil	Quantidade	Cód. Identificação do Perfil	Salário base	Salário Base por hora	Fator K	Salário por hora * fator K	HST estimada mês	HST estimada do Contrato (30 meses)	Valor Total Mensal	Valor Total Contrato

ARQEN – Arquitetura e Engenharia de: Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	Projetos	Senior	5	Média de Analista de Suporte Senior e Analista de Infraestrutura Sênior	R\$ 9.000,00	R\$ 53,57	2,35	R\$ 125,89	880	26.400	R\$ 110.783,20	R\$ 3.323.496,00
---	----------	--------	---	---	-----------------	--------------	------	---------------	-----	--------	-------------------	---------------------

14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 36.283.452,60

Diante da solução mais adequada e econômica, nos termos deste ETP, para o atendimento da necessidade a ser suprida com a presente contratação, qual seja: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de N1, N2, N3, SNOG, GSTI e ARQUEN com base no "Cenário - 04 - Contratação dos serviços com remuneração com base em modelo cujo pagamento será efetuado em função da efetiva execução e dos níveis mínimos de serviços alcançados.", segue estimativa do custo total da contratação. Destaca-se que essa estimativa tem por base os valores apresentados no TCO para a referida solução (Cenário 4).

Lote	Item	Centro de Serviços	Escopo de atuação - Especialidades	Local de Atuação e as Jornadas de trabalho mínimas	Cobertura Horária	Estimativa de horas dia	Estimativa mínima de colaboradores conforme a legislação trabalhista vigente	Estimativa de horas mês	Estimativa de horas em 30 meses
1	1	Central de Atendimento com atendimento humanizado	N1 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 1º Nível com interação humana remota	4 jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências do prestador de serviços	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	48	08	1008	30.240
		Central de Atendimento de Escolas e EAPE	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	17 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	08:00 às 18:00h segunda-feira a sexta-feira	136	17	2856	85.680
		Central de Atendimento das Unidades - SEDE I e SEDE III	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	4 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	48	08	1008	30.240
		Central de Atendimento VIP das Unidade - SEDE I	N2 - Atendimento ao usuário da CLIENTE de 2º Nível com interação humana presencial	2 jornadas de trabalho concomitantes de forma presencial nas dependências da Secretaria de Educação	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira	24	04	504	15.120

		Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	SNOC - Monitoramento, operação de infraestrutura, rede e segurança de Datacenter	2 jornadas de trabalho concomitantes de forma remota nas dependências do prestador de serviços	07:00 às 19:00h segunda-feira a sexta-feira (com interação humana) e 24x7x365 para monitoração sem interação humana	24	04 (considerando uma jornada para horário comercial e uma 12/36hrs)	504	15.120
	1	Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	N3 - sustentação, suporte de 2º e 3º Nível de: Aplicações Web e Mobile; Armazenamento; Backup; Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à Infraestrutura; Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura Hiper convergência, Virtualização e infraestrutura definida por software; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux; Nuvem e Publicação de Serviços; Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi); Segurança da Informação e Proteção de Dados; Serviços de Diretório, Mensageria, autenticação e DNS; Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;	1 jornada de trabalho concomitante para cada especialidade e vertical técnica com atuação remota nas dependências do prestador de serviços	24x7x365 para atuação de incidentes com indisponibilidade	72	24 (considerando uma jornada 12 /36hrs, para cada especialidade)	1512	45.360
2			N3 - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis: Banco de Dados Rede e Conectividade Segurança da Informação	1 jornada de trabalho concomitante com atuação presencial para cada especialidade e vertical técnica nas dependências da Secretaria de Educação	09:00h às 18:00h para atuação de demandas e serviços segunda-feira a sexta-feira	24	03	504	15.120
			GSTI – governança da melhoria contínua de:						

	Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	Assessoria e Apoio à Gestão; Banco de Conhecimento; Controle de Serviços, Programas, Projetos e Contratos; Curadoria Digital e Proteção de Dados; Mudança Organizacional; Processos, Rotinas e Instruções de Trabalho; Qualidade e Satisfação do Usuário; Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);	1 jornada de trabalho concomitante para cada especialidade de governança de forma remota nas dependências do prestador de serviços	09:00h às 18:00h segunda-feira a sexta-feira	64	08	168	5.040
2	Central de Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	ARQEN – Arquitetura e Engenharia de: Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	Serviço eventual sob demanda (HST)	09:00h às 18:00h EVENTUAL	40	05	880	26.400
TOTAIS							8.944,00	268.320,00

Nível	Atribuições	Perfil	Estimativa de Colaboradores conforme jornadas/legislação trabalhista vigente	Cód. Identificação do Perfil	Salário base	Fator K	Custo unitário	Custo Total Mensal	Custo Total do Contrato (30 meses)
N1	Atendimento 0800	Técnico de Suporte Pleno	08	TECSUP-03	R\$ 2.635,52	2,35	R\$ 6.193,47	R\$ 49.547,76	R\$ 1.486.432,80
		Gerente de Suporte Técnico	1	GERSUP	R\$ 9.632,96	2,35	R\$ 22.637,46	R\$ 22.637,46	R\$ 679.123,80
N2	Atendimento presencial	Técnico de Suporte Sênior	29	TECMAN-03	R\$ 2.670,74	2,35	R\$ 6.276,24	R\$ 182.010,96	R\$ 5.460.328,80
		Gerente de Suporte Técnico	1	GERSUP	R\$ 9.632,96	2,35	R\$ 22.637,46	R\$ 22.637,46	R\$ 679.123,80
Total de Profissionais			39	Valor Total			R\$ 276.833,64	R\$ 8.305.009,20	

Nível	Atribuições	Perfil	Quantidade	Cód. Identificação do Perfil	Salário base	Fator K	Custo unitário	Custo Total Mensal	Custo Total do Contrato (30 meses)
Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOC)	Automação	Pleno	2	ASISA-02	R\$ 5.036,89	2,35	R\$ 11.836,69	R\$ 23.673,38	R\$ 710.201,40
		Sênior	2	ASISA-03	R\$ 8.141,81	2,35	R\$ 19.133,25	R\$ 38.266,50	R\$ 1.147.995,00
	Aplicações Web e Mobile; Armazenamento; Backup; Banco de Dados: SGBD – Sustentação e Suporte à								

Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	Infraestrutura; Dados: Tratamento, Extração, Mineração, Análise, Ciência e Arquitetura Hiper convergência, Virtualização e infraestrutura definida por software; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Windows; Servidores e Sistema Operacional, Virtualização e Serviços Linux; Nuvem e Publicação de Serviços; Rede e Conectividade: Datacenter, Campus e Rede Metropolitana (Cabeada e Wifi); Segurança da Informação e Proteção de Dados; Serviços de Diretório, Mensageria, autenticação e DNS; Sustentação, Integração e Orquestração de Sistemas Infraestrutura e Aplicações;	Sênior	24	Média de ABD-03 - ASEG-03 e ARED-04	R\$ 9.538,87	2,35	R\$ 22.416,35	R\$ 537.992,40	R\$ 16.139.772,00
Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)	N3 - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis: Banco de Dados Rede e Conectividade Segurança da Informação	Sênior	03	Média de ABD-03 - ASEG-03 e ARED-04	R\$ 9.538,87	2,35	R\$ 22.416,35	R\$ 67.249,05	R\$ 2.017.471,50
Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua	Governança (para cada especialidade)	Sênior	08	Média de ASUPCOMP - 03, ARED-03 e ASISA-03	R\$ 7.279,52	2,35	R\$ 17.106,86	R\$ 136.854,88	R\$ 4.105.646,40
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Chefiar a equipe de N3 e SNOC	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	01	GERINF	R\$ 16.582,20	2,35	R\$ 38.968,17	R\$ 38.968,17	1.169.045,10
Total de Profissionais			40	Valor Total				R\$ 843.004,38	R\$ 25.290.131,40

Nível	Atribuições	Perfil	Quantidade	Cód. Identificação do Perfil	Salário base	Salário base por hora	Fator K	Fator K * Salário hora	HST estimada para 1 mês	HST estimada para 30 meses	Valor Total Mensal	Valor Total do Contrato (30 meses)
ARQEN – Arquitetura e Engenharia de: Manutenção Evolutiva e Construtiva	Projetos	Sênior	5	Média de ASUPCOMP - 03, ARED-03 e ASISA-03	R\$ 7.279,52	R\$ 43,33	2,35	R\$ 101,83	880	26,400	R\$ 89.610,40	R\$ 2.688.312,00

de obter melhores condições econômicas para a contratação. A adoção dessa prática constitui determinação de algumas Cortes de Contas, quando o objeto, em razão da sua divisibilidade técnica e econômica, permite a separação em itens. É o que se passa, por exemplo, no âmbito do Tribunal de Contas da União que tem orientação acerca do tema na Súmula nº 247:

É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

Porém, em situações em que seja mais vantajoso para o poder público, é possível o agrupamento de itens (formando lotes ou grupos, como se itens fossem), seja por vantagem econômica ou por questões técnicas e de segurança.

Considerando o cenário que melhor atende as necessidades da SEEDF, alinhado com o escopo do serviço, bem como com os resultados pretendidos, a proposta desta equipe técnica é recomendar a divisão do escopo da contratação em dois lotes. Isso se faz necessários pelos seguintes motivos:

- Considerando a amplitude dos serviços, a separação em lotes permitirá o aumento da competitividade, visto que existem fornecedores de serviço que não dispõem de equipes técnicas para atuarem em um dos grupos de serviço;
- Além disso, pelo escopo definido das atividades do Suporte N3 e governança, um dos resultados pretendidos é a governança, avaliação e fiscalização dos serviços executados pelo Suporte N1 e N2. Nesse sentido, a recomendação é que a empresa que vencer o lote 2 (Suporte N3, SNOG e Governança) não ~~pode ser~~ seja a mesma que vencer o lote 1 (Suporte N1 e N2).

A divisão do serviço, objeto da contratação, em dois lotes motiva-se, ainda, tecnicamente, por diversas razões, tais como: otimização da entrega de serviços, promoção de competitividade entre fornecedores e garantia de eficiência na execução das atividades.

Dividir o serviço em lotes permite que cada lote seja especializado em determinadas áreas específicas. Por exemplo, um lote pode focar em suporte técnico e infraestrutura, enquanto o outro lida com desenvolvimento e implementação de novas soluções. Isso possibilita a contratação de fornecedores especializados em cada segmento, resultando em serviços mais qualificados. E, ainda, promove a competitividade entre fornecedores especializados, permitindo a escolha dos melhores parceiros em cada segmento, estimulando uma competição saudável, levando à apresentação de propostas mais competitivas em termos de qualidade e custo.

Além disso, o lote de solução pode focar em inovação e desenvolvimento, enquanto o lote de serviço técnico se concentra em manter e otimizar as soluções existentes. Isso possibilita uma abordagem mais eficaz para a incorporação contínua de tecnologias avançadas e práticas inovadoras.

Dessa forma, vislumbra-se que a opção pela adjudicação por lote, e não por itens autônomos e independentes, é justificada pela configuração e modelagem adotada, sendo a que melhor resguarda o interesse público presente na contratação.

Dada a organização dos serviços a serem prestados, o objeto da contratação deverá ser disposto em dois lotes, apresentados a seguir, por um período de 30 meses. Vejamos:

Lote	Item	Objeto	Abrangência por Centro de Serviços	Quantidade	Unidade
1	1	Serviço técnico especializado de N1 e N2, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com disponibilização de solução de ITSM, de forma contínua e mensal.	Central de Atendimento com atendimento humanizado	30 meses	Mensal
			Central de Atendimento de Escolas e EAPE		
			Central de Atendimento das Unidades - SEDE I e SEDE III		

			Central de Atendimento VIP das Unidade - SEDE I		
2	1	Serviço técnico especializado de SNOG e N3, por meio de manutenção preventiva e corretiva, com o objetivo de realizar o monitoramento, sustentação, suporte e governança dos serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo, com disponibilização de solução de monitoramento de segurança com recursos de inteligência artificial, de forma rotineira e contínua.	Central de Inteligência de Infraestrutura, Rede e Segurança (SNOG)	30 meses	Mensal
			Central de Suporte à Infraestrutura, Campus e Datacenter (N3)		
	Central de Governança dos Serviços de Melhoria Contínua				
	2	Horas de serviços técnicos especializados de manutenção evolutiva de projetos especiais de altíssima complexidade sob demanda.	Central de Manutenção Evolutiva e Construtiva e Projetos Especiais	26 400	HST

18. Alinhamento Contratação e Planejamento

A solução objeto do presente Estudo Técnico Preliminar está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, com o identificador ID 25898, como também alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC-2023-2024) desta Secretaria de Estado de Educação, elaborado em atendimento ao Decreto nº 37.574/2016, que dispõe sobre a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação do Governo do Distrito Federal, por sua vez elaborada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), do qual a SEEDF faz parte. Ademais, o PDTIC foi elaborado, também, de forma alinhada ao Plano de Governo do Distrital 2023-2026.

No PDTIC estão relacionadas as ações tecnológicas, alinhadas às ações político-institucionais, conduzidas pela atual Administração, cujo propósito é definir, de forma clara, metas realistas e consistentes com a missão social da instituição, dentro de limites temporais e orçamentários. Busca-se, também, o correto equilíbrio entre o atendimento e a expectativa das áreas clientes quanto ao serviço prestado pela Secretaria de Educação do DF e a sua organização interna, a fim de minimizar custos e viabilizar soluções.

Desta maneira, o PDTIC se apoia na realização de diagnósticos, planejamentos e ações de gestão dos recursos e processos de TIC, em apoio à estratégia institucional da SEEDF, de forma a compatibilizá-los a fim de prevenir incoerências e gastos desnecessários, bem como obter ganhos em eficiência.

Diante deste cenário, a solução em foco cumpre com os seguintes objetivos estratégicos de tecnologia da informação previstos no referido plano:

- OTI 01. APOIAR AO PLANEJAMENTO E AO ATENDIMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS;
- OTI 02. APRIMORAR A COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS DE TIC;
- OTI 03. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS, RETER CONHECIMENTO E FORTALECER A EQUIPE DE TIC;
- OTI 04. DESENVOLVER E SUSTENTAR OS SISTEMAS COM QUALIDADE E INOVAÇÃO;
- OTI 05. FORTALECER A GESTÃO, BOAS PRÁTICAS E GOVERNANÇA DE TIC;
- OTI 06. MANTER SEGURANÇA E CONFORMIDADE DE TIC;
- OTI 07. OTIMIZAR A GESTÃO ORÇAMENTÁRIA E A GESTÃO DA CONTRATAÇÃO DE TIC;
- OTI 08. PROVER A CULTURA DE INOVAÇÃO E APRENDIZAGEM ATRAVÉS DA TECNOLOGIA;
- OTI 09. PROVER INFRAESTRUTURA E CONECTIVIDADE NOS AMBIENTES ESCOLARES; e
- OTI 10. PROVER INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TIC.

A solução também encontra-se alinhada com as metas de modernização e aquisições do PDTIC-2023-2024 da SEEDF, incluindo suas respectivas ações:

- Meta M11: Prover serviço de suporte e sustentação de Tecnologia da Informação
 - Ação A43: Contratar empresa especializada na prestação de serviço de suporte e sustentação de Tecnologia da Informação

- Meta M15: Prover serviço de manutenção de equipamentos;
 - Ação A48: Contratar empresa especializada na prestação de serviço de manutenção de notebooks, computadores e impressoras
- M18: Aumentar o nível de maturidade de gestão e governança
 - Ação A53: Aprimorar controle de gestão e governança
 - Ação A54: Elaboração de metodologia de gestão de projetos
 - Ação A55: Atualizar o Plano de Dados Abertos da SEEDF
 - Ação A56: Mapear os fluxos de serviços e procedimentos de TIC
 - Ação A57: Elaborar painéis indicadores com informações gerenciais
 - Ação A59: Implantar a política de backup dos sistemas institucionais
- Meta M19: Aprimorar a segurança da informação
 - Ação A60: Atualizar a política de Segurança da Informação
- Meta M22: Criar políticas de uso das ferramentas de comunicação da SEEDF
 - Ação A64: Publicar a política de correio eletrônico
 - Ação A65: Atualizar a política de Uso de internet
 - Ação A66: Elaborar a política de uso de dispositivos na rede
- Meta M23: Aprimorar os canais de comunicação
 - Ação A67: Manter e aprimorar o portal de serviços da SEEDF

19. Impactos Ambientais

Não há efeitos ambientais, pois a equipe usará a infraestrutura já implantada, sem descartes, nem alteração no padrão ambiental da SEEDF.

Entretanto, a execução contratual deve dar-se em conformidade, no que couber, com as exigências de sustentabilidade ambiental estabelecidas pelas normativas federais e também as previstas pela Lei nº 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal.

20. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Dentre os diversos benefícios a serem alcançados com a contratação em foco, podemos citar:

- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC;
- Implantar um processo efetivo de gerenciamento de incidentes e solicitações de serviços, dentro das práticas previstas na disciplina preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a SEEDF;
- Facilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da SEEDF, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos;
- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, para identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazos;
- Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- Melhoria na comunicação com os usuários finais;
- Minimização dos impactos negativos de falhas de serviço;
- Gerenciamento proativo do uso da rede de TIC por meio de boas práticas;
- Resolução de incidentes e solicitações com o mínimo de atraso;
- Melhoria na percepção e na satisfação dos usuários sobre os serviços fornecidos;
- Melhoria na qualidade e na agilidade do tratamento de requisições dos usuários;
- Aumento da produtividade do negócio por meio da otimização dos recursos de suporte de TI;
- Eficácia, eficiência, economicidade, isonomia, padronização, produtividade.

21. Providências a serem Adotadas

Infraestrutura tecnológica:

A SEEDF oferecerá os equipamentos e a infraestrutura básica para a prestação dos serviços de atendimento presencial, tanto com vistas a garantir a observância normativa aplicável à espécie, quanto a maximizar a presteza e agilidade no atendimento.

Cabe ressaltar ser devida estrita observância às normas legais e regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, notadamente a NR 17, aplicáveis à categoria de trabalhadores que serão contratados.

Infraestrutura elétrica:

Inexistem indicações específicas relativas à infraestrutura elétrica necessária à prestação do serviço de atendimento técnico a usuário, exceto aquelas já aplicáveis a ambientes que abrigam equipamentos de informática.

Logística de implantação: A logística do serviço deverá ser apresentada pela empresa ao Subsecretário e técnicos do setor de Infraestrutura da SEEDF; suas tarefas deverão ser coordenadas pelo responsável pelo setor de Infraestrutura Computacional, e sempre com a anuência do Subsecretário da SUBTIC, e também com antecipação devida e determinada no Termo de Referência.

Importante ressaltar que posterior a assinatura do contrato, serão envolvidos novos atores, como Fiscal Técnico, Fiscal Técnico Setorial, Executores do Contrato.

Espaço físico:

O atendimento alocado nas dependências da SEEDF exige a disponibilização de espaço para alocar a equipe de profissionais designados para este serviço, disponibilizado conforme disposições legais e normativas que regulam a matéria, especialmente aquelas consolidadas na NR 17/MTE.

Mobiliário:

O mobiliário básico que será utilizado pelos profissionais alocados no serviço de suporte presencial será fornecido pela SEEDF. Os microcomputadores serão preparados (fornecidos pela SEEDF), configurados e instalados fisicamente, para todos os seus técnicos, incluindo todos os softwares e ferramentas necessários.

22. Responsáveis

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

HERCULES DE CAMPOS JUNIOR

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 21/06/2024 às 17:56:13.

EDIGAR SILVA RODRIGUES

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 21/06/2024 às 12:30:00.

LUAN LOPES LEITE

Subsecretário de Operações em Tecnologia da Informação e Comunicação

*Assinou eletronicamente em 21/06/2024 às 17:57:34.*

23. Declaração de Viabilidade

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

23.1. Justificativa da Viabilidade

A viabilidade da presente contratação baseou-se na análise acurada do orçamento, da disponibilidade de fornecedores qualificados, da infraestrutura existente, bem como atentou-se à conformidade com regulamentações pertinentes.

A solução objeto do presente Estudo Técnico Preliminar é tecnicamente viável, considerando o seu alinhamento ao Plano de Contratações Anual (PCA) e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC-2023-2024) desta Secretaria de Estado de Educação.

Ademais afirma-se os seguintes pontos relevantes:

1.

há orçamento disponível para a contratação no exercício corrente. Este orçamento foi devidamente previsto nos termos legais, no momento da elaboração da proposta orçamentária de TI, que posteriormente compôs a proposta orçamentária da SEEDF;

2.

no caso de a contratação se estender por vários exercícios, há perspectiva de provimento de recursos ao longo desses exercícios;

3.

a necessidade da contratação é clara e adequadamente justificada;

4.

o alinhamento da contratação com os planos do Governo do Distrito Federal, da SEEDF e da TI dessa Secretaria, está devidamente demonstrado;

5.

todos os requisitos relevantes da contratação foram adequadamente levantados e analisados, inclusive, o tempo esperado para que a solução esteja disponível para SEEDF;

6.

a estimativa da demanda está coerente com a necessidade a ser suprida, a partir da contratação em questão;

7.

a análise de mercado foi adequadamente realizada e demonstrou haver capacidade do mercado em atender à necessidade de negócio;

8.

a escolha do tipo de solução a contratar está devidamente justificada;

9.

as estimativas preliminares dos preços dos itens a contratar foram feitas e documentadas adequadamente;

10.

a solução de TI a ser contratar está devidamente descrita, incluindo todos os elementos necessários para alcançar os resultados pretendidos e atender, de forma eficaz, à necessidade a ser atendida com a contratação;

11.

há justificativas para o parcelamento, bem como para a forma de parcelamento, devidamente expostas e justificadas, técnica e economicamente, neste estudo técnico;

12.

os resultados pretendidos com a contratação foram devidamente expostos, em termos de economicidade, eficácia, eficiência, de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos, bem como em termos de melhoria da qualidade de produtos ou serviços, de forma a atender à necessidade da contratação;

13.

os impactos esperados com a construção, implantação e operação da solução foram identificados e analisados, ressaltou-se não haver necessidade de adequação pontual do ambiente interno e analisou-se as questões relativas ao impacto ambiental da solução e à disponibilidade de pessoal qualificado disponível para gerir o contrato (equipe de fiscalização);

14.

os riscos relevantes foram adequadamente levantados e devidamente mitigados, conforme mapa de risco inserido no respectivo processo administrativo;

15.

a relação custo-benefício da contratação é considerada favorável;

16.

há evidências de que a área requisitante se comprometeu com o planejamento preliminar da solução e apoiará a construção do termo de referência, bem como o esforço de gestão do contrato, mediante participação no recebimento dos produtos e serviços entregues, na perspectiva do negócio.

À luz do exposto, considerando que foi realizada pesquisa de contratos vigente em outros órgãos da Administração Pública com objetos similares, nos quais seus valores encontram-se próximos dos valores de mercado; as respostas referentes aos pontos relevantes acima foram positivas e sem nenhuma observação contrária; o presente planejamento está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e atende adequadamente às demandas de negócio formuladas; os benefícios pretendidos são adequados e os custos previstos são compatíveis; os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos relacionados e necessários à consecução dos resultados esperados, **declara-se a viabilidade** e recomenda-se que seja providenciado o devido processo licitatório para contratação da empresa para prestação de serviços especializados em Service Desk na modalidade de atendimento N1, N2, N3 3 SNO, obedecendo a normas elencadas no Acordo de Nível de Serviço.