

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. Número do processo: 19.21.0016.0037659/2023-98

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE.

2.1. Introdução.

Este documento apresenta o Estudo Técnico Preliminar - ETP com o objetivo de analisar a contratação de solução de um Service Desk para atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Piauí - MPPI. O documento constitui a primeira etapa do planejamento de uma contratação e serve essencialmente para assegurar a viabilidade técnica da contratação e embasar o termo de referência, conforme previsto na [Lei 14.133/2021, art. 6º](#), inciso XXV.

A estrutura deste documento fundamenta-se nas orientações constantes do [Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação V1.0 da TCU](#).

Por fim, o objeto deste documento corresponde à contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis no modelo de um Service Desk (Central de Serviços) visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Piauí, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

2.2. Necessidades de negócio e tecnologias.

O que é o MPPI?

O Ministério Público é uma instituição pública autônoma, a quem a Constituição Federal atribuiu a incumbência de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses sociais e individuais indisponíveis. Isto é, o Ministério Público é o grande defensor dos interesses do conjunto da sociedade brasileira. Tem a obrigação, portanto, de defender o interesse público, conduzindo-se, sempre, com isenção, apartidarismo e profissionalismo. Para tanto, todos os seus membros têm as mesmas garantias asseguradas aos integrantes do Poder Judiciário, embora não tenham qualquer vinculação com esse poder, nem com Poder Executivo nem com o Poder Legislativo.

O Ministério Público, em âmbito estadual, foi criado pela primeira Constituição do Piauí, datada de 17 de maio de 1891. O estado estava passando por um processo de estruturação administrativa, em decorrência da Proclamação da República, concretizada dois anos antes. Assim, no dia 1º de outubro de 1891, era fundado o Ministério Público do Piauí, juntamente com o Tribunal de Justiça. O chefe da instituição era o "Procurador Geral do Estado", cargo no qual foi empossado o advogado e político Joaquim Ribeiro Gonçalves.

Quem são seus integrantes?

Os integrantes do Ministério Público Estadual são os promotores de Justiça (que atuam no primeiro grau de jurisdição) e os procuradores de Justiça (que atuam no segundo grau de jurisdição, junto aos tribunais), auxiliados por servidores, assistentes

jurídicos e estagiários. A chefia da Instituição cabe ao Procurador-geral de Justiça, que é nomeado pelo governador do Estado, com base em lista tríplice elaborada por meio de eleição pelos promotores e procuradores de justiça.

Qual sua área de atuação?

Além da área criminal, o Ministério Público atua na defesa do patrimônio público e social, do meio ambiente, da habitação e urbanismo, da infância e juventude, dos idosos, das pessoas com deficiência, dos direitos humanos, da saúde pública, da educação, do consumidor e ainda em falências e fundações, entre outros. O MPPI tem vários grupos de atuação especial como o GAECO (Contra o crime organizado), CACOP (Combate à corrupção) CAODS (Combate a delitos referentes à Saúde), NUPEVID (Contra os crimes de violência doméstica contra a mulher), CAODMA (Contra os crimes ambientais), CAODI (Deficiente e Idoso), CAODIJ (Infância e Juventude), CAOCRIM (Promotorias Criminais), NAVI (Atendimento às Vítimas) e NUPAR (Políticas restaurativas e autocompositivas).

Finalidade e importância da contratação.

Para atingir seus objetivos e metas, o MPPI conta com uma Coordenação de Tecnologia da Informação. A área de TIC do MPPI (Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI) atua como área meio, prestando serviços computacionais às outras coordenações, departamentos e promotorias. Para que estas atividades sejam desempenhadas, a área de TIC conta com um quadro funcional reduzido e com pessoal terceirizado para prestar suporte de serviços computacionais aos demais setores. A Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI tem como missão Viabilizar soluções em tecnologia da informação e comunicações alinhadas aos objetivos estratégicos do Ministério Público do Estado do Piauí, para agregar valor e fortalecer o desenvolvimento institucional.

Entre as atribuições da CTI está “Controlar e organizar as instalações e os equipamentos utilizados pela Tecnologia de Informação;” conforme estabelece o [Ato PGJ 479/2014](#).

Atualmente, o MPPI conta com uma infraestrutura de TIC que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho deste Ministério Público. Em decorrência disso, o MPPI passou a depender de uma maior estrutura de TIC, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

Essa infraestrutura de TIC é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC - de elevado nível de especialização.

Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TI, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira

geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica do chamado ou devido à situação adversa, não é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

Já os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada “saúde” operacional das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Torres de Serviços. São exemplos de Torres de Serviços: Redes e Segurança de Computadores; Armazenamento de Dados e Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração.

Outro fato que justifica a necessidade desta nova contratação, visando manter a continuidade do serviço que é essencial para a CTI e para o MPPI, é que o atual contrato vigente (56/2018) para o objeto ora pretendido tem seu prazo de vigência até 14/12/2023.

As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso do MPPI, a existência de servidores efetivos alocados na sua Unidade Organizacional de Tecnologia da Informação, de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas nessa mesma Unidade não é suficiente para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, as atividades dos servidores alocados na CTI estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Atualmente a área de TIC do MPPI conta com 17 servidores do quadro funcional, 8 prestadores de serviços terceirizados. Do total informado de servidores, o quantitativo de profissionais nas áreas internas de TIC está distribuído da seguinte forma:

- 01 Gestão da Coordenadoria de TI;
- 01 Gestão de desenvolvimento de Sistemas;
- 01 Gestão de Segurança da Informação e Administração de Dados;
- 01 Gestão de Infraestrutura e redes;
- 01 Gestão de Suporte e;
- 12 atuando em projetos de desenvolvimento de software e novas soluções.

Os prestadores de serviços ficam encarregados de executar as tarefas de operação (tais como suporte e atendimento ao usuário, manutenção da infraestrutura computacional) na equipe do Service Desk. Hoje, o MPPI mantém um contrato com a empresa LANLINK SERVIÇOS DE INFORMÁTICA S/A, para prestação de serviços complementares às atividades da Coordenação de Tecnologia da Informação, que teve início em dezembro de 2018 e tem seu término previsto para dezembro de 2023.

Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC em questão: a Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu core business; larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas; maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços; alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC do MPPI.

2.3. contratações correlatas e/ou interdependentes

Não será necessário contratar nenhum outro serviço ou objeto pois o MPPI já possui em seu parque computacional todos os itens, salas e equipamentos necessários para a prestação do serviço contratado.

3. ÁREA REQUISITANTE

ÁREA REQUISITANTE	RESPONSÁVEL
Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI	Ítalo Garcia Araújo Nogueira

4. NECESSIDADES DO NEGÓCIO

4.1. Requisitos funcionais

4.1.1. Suporte Técnico de 1º Nível - (Service Desk):

A Central de Serviços (Service Desk) é o ponto único de contato e relacionamento entre os usuários do MPPI e tem como objetivo assegurar qualidade, disponibilidade, melhor desempenho e uso efetivo dos diversos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários na execução de sua missão e processos, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados, direcionando os chamados para o nível superior caso não consiga resolver o problema. Indicado para problemas de baixa complexidade, como configurações de e-mail, impressora e internet, como pequenas alterações no hardware ou software que podem ser facilmente executadas. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com as políticas, portarias e Atos do MPPI e os processos internos do Service Desk, e esse serviço poderá ser executado por telefone ou via acesso remoto.

4.1.2. Suporte Técnico de 2º Nível:

A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os

ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de 2º Nível deverá ser executado nas dependências da CONTRATANTE. Também, é destinado a questões mais técnicas e aprofundadas como falha de software, rede ou hardware. Responsável por todos os chamados encaminhados pelo primeiro nível. O atendimento pode ser telefônico, ou via acesso remoto, mas também pode ser em campo, e abrange questões mais complexas. É a solução mais eficaz para falhas de hardware, manutenção e instalação de softwares em computadores ou falhas locais que possam comprometer o andamento das atividades. Caso esta equipe não consiga resolver a demanda, esta será escalonada ao 3º Nível.

4.1.3. Serviços de suporte técnico de 3º Nível:

A equipe de 3º Nível é composta por profissionais especializados em segmentos específicos, atende todos os problemas não solucionados pelo Service Desk de 1º e 2º Nível. O suporte 3º Nível é o último nível de atendimento, responsável por solucionar problemas mais graves, geralmente relacionados à infraestrutura, segurança, rede ou suporte, que podem comprometer o funcionamento do órgão. Esse nível de atendimento poderá ser realizado remotamente e eventualmente nas dependências da contratante sempre que o chamado exigir.

4.2. Requisitos de capacitação

Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, deve promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os profissionais envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários, sem ônus para o CONTRATANTE e fora do horário normal de expediente.

Treinamento anual com carga horária de, no mínimo, 40 horas, sendo 20 horas com conteúdo programático definido pelo CONTRATANTE e as demais horas com conteúdo programático definido pela CONTRATADA onde os Os recursos e o local de treinamento deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

O MPPI se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA, dessa forma a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE cópias dos certificados dos treinamentos para comprovação da sua realização;

Em caso de mudança na plataforma tecnológica ou no ambiente de atendimento por parte do CONTRATANTE, poderão ser planejados e ministrados treinamentos extraordinários, em ação conjunta do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

5. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

5.1. Suporte Técnico de 1º Nível - Service Desk:

Composta pelas atividades do grupo de solução de serviços de suporte, consiste no atendimento e suporte aos usuários do MPPI, efetuado por telefone, e-mail e acesso remoto.

O Suporte Técnico de 1º Nível, tem como missão representar um ponto único de contato para os usuários de TIC, tendo como principais objetivos:

- a. Restaurar os serviços sempre que possível;
- b. Quando necessário, encaminhar o incidente para a célula de 2º nível;
- c. Prover suporte com qualidade para atender os objetivos do negócio;
- d. Gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento;

- e. Garantir a satisfação dos usuários;
- f. Maximizar a disponibilidade dos serviços.

O 1º Nível, deve prover um ponto central de contato para todos os usuários de TIC do CONTRATANTE. O 1º Nível é responsável por registrar e acompanhar todas as requisições de serviços e incidentes, provendo aos usuários uma interface de acesso única aos serviços oferecidos;

Os serviços do 1º Nível deverão ser executados mediante atendimento presencial ou remoto, a critério da empresa CONTRATADA. Em caso de atendimento presencial, o MPPI já dispõe de instalações para o trabalho simultâneo de três técnicos em suas instalações na sede situada na Zona Leste da cidade de Teresina, dois técnicos na sede situada no Centro de Teresina, um técnico nas sedes de Parnaíba, Floriano, Picos, Bom Jesus e Corrente, todas no estado do Piauí.

O termo requisição de serviço refere-se a uma solicitação do usuário, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço. Caracteriza-se por não ter caráter corretivo.

Já o termo incidente refere-se a uma interrupção, falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço.

A cada nova solicitação de serviço ou registro de incidente, o 1º Nível será invocado, preferencialmente, por meio do Sistema de Atendimento ao Usuário de TIC, chamadas telefônicas e e-mail;

5.2. Suporte Técnico de 2º Nível:

O 2º Nível tem como principais objetivos:

- a) Solucionar, respeitando o Nível Mínimo de Serviço (NMS), os incidentes encaminhados pelo 1º nível;
- b) Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
- c) Isolar a causa raiz e encontrar soluções de contorno e definitivas;
- d) Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes;
- e) Documentar procedimentos de erros conhecidos na base de conhecimento;
- f) Elaborar procedimentos simples para realização de mudanças.

O 2º Nível receberá incidentes encaminhados pelo 1º Nível e prosseguirá com o atendimento, baseado no registro e observações inseridos no sistema de ITSM.

Implementado mediante atendimento às requisições de serviço ou aos incidentes por equipe de técnicos que atuarão in loco nas unidades do CONTRATANTE, exclusivamente.

O 2º Nível sempre será acionado quando o 1º Nível não conseguir resolver o incidente ou solicitação de serviço remotamente.

Em situações específicas que necessite de intervenção de servidores do MPPI ou de seus prestadores de serviços, a equipe deverá escalonar para o chamado, registrando as ações tomadas, no sistema de ITSM, para que o 1º Nível possa informar os usuários sobre a situação do atendimento;

Todos os incidentes encaminhados ao 2º ou ao 3º Nível e finalizados serão retornados ao 1º Nível, que validará a solução junto ao usuário. Apenas após o aceite da solução, o incidente poderá ser encerrado. A solução deverá ser documentada de tal forma que possa ser disponibilizada para a equipe de 1º Nível, visando melhor índice de fechamento de incidentes no 1º Nível, diminuindo, portanto, a quantidade de incidentes escalonados para demais grupos de solução;

O quantitativo de profissionais necessários para a execução dos serviços em 2º Nível será definido pela CONTRATADA que deverá ter como base o número de profissionais que sejam suficientes para manter os padrões de atendimento dentro dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos, obedecendo o mínimo definido pelo

CONTRATANTE.

A equipe alocada no 2º Nível deverá ser composta de tal modo que os profissionais sejam capacitados para solucionar os seguintes grupos de soluções de problemas:

- Serviço de microcomputador e periféricos;
- Conectividade e Comunicação;
- Missão crítica e processamento de alto desempenho;
- Segurança de TIC.

5.3. Suporte Técnico de 3º Nível:

O 3º Nível caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. É composto por profissionais especializados em segmentos específicos, atendendo todas os problemas de alta complexidade que não foram solucionados pelo 1º e 2º nível e tem como principais objetivos atuar em atividades mais complexas que necessitam de planejamento, envolvam vários serviços e que possam oferecer risco ao ambiente. Esse nível de atendimento poderá ser realizado remotamente e eventualmente nas dependências da contratante sempre que o chamado exigir.

A equipe alocada no 3º nível deverá ser composta de tal modo que os profissionais sejam capacitados para solucionar problemas das seguintes categorias:

- a) Conectividade e Comunicação, abrangendo;
 - i) Monitoramento de Serviços de TI.
- b) Sustentação de Infraestrutura para aplicações (Missão crítica e processamento de alto desempenho);
 - i) Sustentação de aplicações;
 - ii) Armazenamento e backup;
 - iii) Sustentação de banco de dados.
- c) Segurança de TIC.

5.4. Recursos Materiais:

O MPPI se responsabilizará pelos equipamentos, dispositivos e demais itens (como conectividade) necessários somente para o trabalho presencial, nas dependências do MPPI, dos funcionários da CONTRATADA, nas sedes nos municípios de Teresina, Parnaíba, Floriano, Picos, Bom Jesus e Corrente.

O MPPI disponibilizará salas para acomodação dos profissionais que prestarão os serviços, equipamentos computacionais como notebooks, estações de trabalho, monitores, switches e gravadores de DVD em quantidade suficiente para atender aos técnicos da CONTRATADA. Se responsabilizará por fornecer mesas, cadeiras, estantes, armários e aparelhos telefônicos bem como qualquer outro mobiliário necessário.

O MPPI fornecerá o ferramental para reparo de equipamentos como kit de chaves, ferramentas para reparo e montagem de rede lógica e bancada de serviço.

Nenhuma ação para obtenção dos recursos será aplicável, pois os recursos serão disponibilizados.

6. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO

DE TIC

6.1. Requisitos de sigilo, segurança da informação e propriedade intelectual

- a. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos;
- b. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo Federal relacionadas à Segurança da Informação e Privacidade e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), realizando o tratamento de dados pessoais, conforme o disposto na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), e o tratamento de informações classificadas, conforme legislação vigente;
- c. São vedadas a divulgação, a reprodução ou a utilização de quaisquer informações, a qualquer título, exceto quando previamente autorizadas;
- d. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- e. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do MPPI não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas;
- f. A CONTRATADA deverá providenciar termo de responsabilidade e sigilo para cada empregado ou prestador de serviços, onde fique estabelecido:
 - i. O compromisso de não divulgar qualquer informação a que tenham acesso em razão da execução dos serviços;
 - ii. O compromisso de não utilizar recursos ou serviços do CONTRATANTE para fins alheios ao objeto da contratação;
 - iii. A ciência de que seus acessos realizados ou dados transmitidos podem ser auditados.
- g. A propriedade intelectual e os direitos patrimoniais de todos os documentos, procedimentos operacionais, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes de códigos de programas, páginas de internet e intranet, ou qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação são do CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável;
- h. A presente contratação implica em necessidade de cessão de direitos autorais de qualquer produto proveniente da prestação de serviços;
- i. Em caso de cancelamento ou término da vigência do contrato fica estabelecido que todo o histórico de incidentes, bem como o conteúdo da base de conhecimento deverá ser entregue ao CONTRATANTE no formato a ser definido entre as partes.

6.2. Requisitos legais

A solução em estudo deverá estar alinhada com as seguintes normativas:

- Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;
- [Lei Federal nº 14.133/2021](#): estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- [Lei Federal nº 13.709/2018](#): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de

- privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- [Decreto nº 7.845/2012](#): Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
- [Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023](#): Estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal. Portaria utilizada por falta de regulamentação local ou Estadual vigente e atualizada, pois a Nota Técnica nº 03/2020 do TCE-PI não abrande a Nova Lei de Licitações e Contratos - Lei Federal nº 14.133/2021.
- [IN SGD/ME nº 94/2022](#): Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal. Instrução Normativa utilizada por falta de regulamentação local ou Estadual vigente e atualizada.

6.3. Requisitos de Sustentabilidade

A execução do objeto será realizada conforme o "Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União". Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a [Portaria INMETRO nº 170, de 2012](#) ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente, se aplicável;

Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil - polibromados (PBDEs), se aplicável.

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

7.1. Dimensionamento e estimativa inicial das equipes

- O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Termo de Referência.
- De forma a mensurar a demanda a ser atendida, deve-se levar em consideração o quantitativo de usuários dos serviços de TIC em todo o MPPI, o parque computacional e o quantitativo de chamados, no período de abril de 2019 (início dos atendimentos do contrato 56/2018) a dezembro de 2022.
- Para definir o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência a CONTRATADA deve considerar:
- O histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC;
- Quantidade de usuários ativos na rede do MPPI: 1251 usuários.
- 156 Membros;
- 713 Servidores efetivos e comissionados;
- 334 Estagiários;
- 10 Voluntários;
- 38 Cedidos.
- Quantidade mensal estimada de incidentes: 1336
- Para definir o quantitativo de cada perfil em cada Grupo de Solução de Serviços, deve-se atentar para embasá-lo considerando o quadro atual do órgão, seja de pessoal

próprio ou de terceirizados, cuidando para justificar eventuais mudanças, de acordo com o entendimento do serviço prestado;

- Buscar manter o quantitativo de pessoal já em efetivo trabalho no órgão, justificando-se, em caso de necessidade de aumentar ou diminuir esse quantitativo;
- Além disso, cabe realizar o ajuste de quadro, remanejando as quantidades para refletir a divisão proposta para cada Grupo de Solução de Serviços, pois a estrutura de Categorias de Serviço proposta não necessariamente reflete a realidade atual do órgão;
- As estimativas realizadas devem ser alvo de análise crítica da equipe de planejamento da contratação e do registro das memórias de cálculo e das justificativas.
- No termo de referência, é importante prever que a estrutura inicialmente definida possa sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.
- Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, entende-se que a gestão dos profissionais compete à contratada, podendo a seu critério também laborar simultaneamente em contratos diversos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

7.2. Quadro atual do órgão

Hoje, o MPPI mantém o contrato para prestação de serviços de Service Desk nº PGJ 56/2018 firmado com a empresa Lanlink Serviços de Informática S/A, CNPJ nº 19.877.300/0001-81, com o seguinte quantitativo:

GRUPO DE SOLUÇÃO	FUNÇÃO	QUANTITATIVO
Supervisor 1º Nível	1º Nível	1
Atendimento de 1º Nível	1º Nível	3
Supervisor de 2º Nível	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Capital sede Centro	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Capital sede Zona Leste	2º Nível	2
Atendimento de 2º Nível – Parnaíba e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Floriano e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Picos e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Bom Jesus e região	2º Nível	1
Atendimento de 2º Nível – Corrente e região	2º Nível	0

Os serviços abaixo relacionados, considerados de alta complexidade e de 3º nível, são prestados por servidores do próprio MPPI, mas que por necessidade do ajuste dos grupos de solução, passarão a fazer parte da contratação objeto deste planejamento.

GRUPO DE SOLUÇÃO	FUNÇÃO	QUANTITATIVO
Sustentação de Aplicações Conectividade e Comunicação	3º Nível	1
Segurança de TIC	3º Nível	1

7.3. Quantitativo recomendado

GERÊNCIA DE SUPORTE			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo

GERÊNCIA DE SUPORTE			
Gerenciamento de Serviços de TIC	Supervisor de suporte técnico de Tecnologia da informação	Teresina	1
1º NÍVEL			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo
Suporte ao usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Sede da Contratada	3
2º NÍVEL			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Centro - Teresina	2
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Zona Leste - Teresina	2
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Parnaíba - PI	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Floriano - PI	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Picos - PI	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Bom Jesus - PI	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações (microcomputador e periféricos), Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Técnico de suporte computacional	Sede Corrente - PI	0
3º NÍVEL			
Categoria De Serviço	Perfil Profissional De Referência	Local	Quantitativo

GERÊNCIA DE SUPORTE			
Sustentação de Infraestrutura para aplicações, Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Administrador em segurança da informação (Analista de suporte técnico)	Remoto	1
Sustentação de Infraestrutura para aplicações, Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC	Administrador em segurança da informação (Analista de suporte técnico)	Teresina	1

A diferença da equipe a ser contratada da equipe atual está na criação do 3º nível, contando com a inclusão de profissionais de segurança da informação e especialista em infraestrutura para aplicações - remoto, fundamental nesse novo tempo de transformação digital, além de um profissional nas categorias de Sustentação de Aplicações e Conectividade e Comunicação - presencial, a contratação de mais 1 (um) técnico para atender a sede Centro - Teresina e região.

7.4. Demais fatores relevantes para dimensionamento dos serviços

Para ajudar a mensurar a demanda atendida, abaixo um resumo do histórico de chamados dos últimos anos (2019 a 2022) retirado do sistema de ITSM fornecido pela Lanlink Serviços de Informática S/A:

CHAMADOS TOTAIS (N1, N2, N3)														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	656	917	944	1455	1155	1124	1231	1104	902	1054	10542
2020	1607	1298	1291	559	893	1131	1090	1169	1427	1690	1390	825	1198	15568
2021	1368	1392	1991	1839	1650	1558	2821	3258	1445	2082	1775	1032	1851	24062
2022	1353	1305	1716	1742	1497	1445	1130	1063	1116	1133	1041	374	1243	16158
CHAMADOS REGISTRADOS N1														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	14	57	112	215	178	240	333	236	175	173	1560
2020	318	274	310	165	220	286	267	290	368	296	256	182	269	3232
2021	299	317	362	330	329	321	365	645	305	235	250	183	328	3941
2022	223	260	370	266	294	305	262	297	234	242	277	99	261	3129
CHAMADOS REGISTRADOS N2														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	487	731	681	1064	801	755	699	692	507	713	6417
2020	768	562	568	111	393	611	540	595	712	1154	883	470	614	7367
2021	812	820	1284	1167	954	886	1947	2079	926	1424	1178	656	1178	14133
2022	770	670	910	1179	895	926	646	538	769	752	620	220	741	8895
CHAMADOS REGISTRADOS N3														
Ano/Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Média	Total
2019	-	-	-	155	129	151	176	176	129	199	176	220	168	1511
2020	521	462	413	283	280	234	283	284	347	240	251	173	314	3771
2021	257	255	345	342	367	351	509	534	214	423	347	193	345	4137
2022	360	375	436	297	308	214	222	228	113	139	144	55	241	2891

1. Em face da natureza dos serviços de suporte de TIC, não é possível afirmar qual será a quantidade exata de atendimentos técnicos que se farão necessários no decorrer dos meses de contratação. De fato, este número é uma quantia estatística naturalmente aproximada;
2. Outro fato relevante que deve ser considerado no dimensionamento das equipes é que os serviços previstos para a Operação de Infraestrutura de 3º Nível não fazem parte das estatísticas listadas na tabela anterior;
3. Assim, para que a Licitante possa dimensionar adequadamente sua proposta de preços ela deverá considerar fatores diversos que possuem correlação direta à demanda esperada do serviço. São referências os seguintes documentos, que deverão fazer parte do Termo de Referência:
 - Histórico de Chamados Técnicos;
 - Levantamento do Ambiente de Infraestrutura e de Usuários de TIC;
 - Catálogo de serviços;
 - Perfis dos Profissionais e Requisitos de Formação para o TIC;
 - Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos;
4. A quantidade máxima de atendimentos, em nenhuma hipótese, deve ser condicionada aos dados históricos, visto que a forma de prestação dos serviços não é idêntica ao período em que foram contabilizadas. A CONTRATADA deverá também focar suas atividades visando a evolução tecnológica da infraestrutura de TIC do MPPI;
5. Todas as variações na quantidade de chamados abertos deverão ser absorvidas pelas equipes da CONTRATADA sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviços contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato. A quantidade de profissionais por equipe deverá ser compatível com a demanda, suficientemente para atingir as metas estabelecidas nos indicadores de desempenho mínimos;
6. No contrato atual, a empresa CONTRATADA disponibiliza um telefone de plantão e mantém um empregado, sob regime de sobreaviso, fora do horário normal de expediente, incluindo sábados, domingos e feriados, para o atendimento de chamados emergenciais, por ele próprio ou através do acionamento a outro membro da equipe.

A nova contratação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. Portanto, as demandas de sobreaviso e horas extras, deverão estar inclusas no pagamento fixo mensal, já que não haverá a possibilidade de ressarcimento de quaisquer valores, por parte do MPPI.

8. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

A contratação em lote único justifica-se porque o parcelamento do objeto é tecnicamente inviável, uma vez que poderia acarretar riscos operacionais e conflitos entre as diferentes empresas que seriam contratadas, em caso de parcelamento. Os serviços solicitados são interligados e dependentes entre si.

Conflitos operacionais tais como a responsabilização por ações interdisciplinares e correlatas causariam problemas que dificultariam o controle da execução e da medição dos resultados esperados e dos serviços efetivamente prestados. Se parcelado o objeto desta contratação, o mecanismo de gestão e controle por parte da Administração ficaria prejudicado e aumentaria o risco e possibilidade de falhas no

controle da qualidade dos serviços. A separação em itens se deve somente a uma questão de clareza na composição dos preços, tendo em vista a diferença na qualificação dos profissionais exigidos.

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

8.1. Disponibilidade de solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública.

A solução encontra-se implantada em diversos órgãos da Administração Pública Estadual e Federal, contudo por se tratar de uma contratação de serviço em que cada instituição define os requisitos de acordo com suas especificidades, complexidade, capacidade, metodologia de trabalho, maturidade, processos, dentre outras prerrogativas, não se identificou órgãos com ambientes e necessidades idênticas às levantadas para o MPPI para o serviço de Service Desk.

Em pesquisas utilizando o Banco de Preços (<https://www.bancodeprecos.com.br>) não encontramos contratos ou Pregões de Central de Serviços de TI compatíveis com as necessidades do MPPI. Com base na falta de contratos similares, foi realizada pesquisa direta com fornecedores como permite o Art. 23, Inciso IV - "Pesquisa direta com no mínimo 3 (três) fornecedores mediante solicitação formal de cotação..." - Lei 14.133/2021.

9. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

Durante o levantamento de possíveis soluções e modelos de contratações e considerando os cenários, os recursos e demais variáveis existentes no MPPI, foram identificados 4 (quatro) possíveis cenários para a contratação desse tipo de serviço, bem como foi realizada uma análise comparativa entre eles visando identificar os pontos positivos e negativos de cada um.

ID	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (CENÁRIO)
Cenário 01	Terceirização com métrica baseada em Valor Estimado + Níveis Mínimos de Serviços (NMS)
Cenário 02	Terceirização com métrica baseada em número de chamados atendidos
Cenário 03	Terceirização com métrica baseada em Unidade de Serviço Técnico - UST + NMS
Cenário 04	Terceirização com métrica baseada em posto de trabalho

10. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Consiste em uma análise crítica entre as diferentes soluções, considerando o aspecto econômico (TCO) entre as Soluções e os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

Cenário 1 - Terceirização com métrica baseada em Valor Estimado + Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

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.

PRÓS	CONTRAS

PRÓS	CONTRAS
<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 nos atendimentos por parte da contratada para redução de chamados; • Maior pro-atividade dos prestadores de serviços; • Ferramenta de gestão já parametrizada; • 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. 	<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 que define o quantitativo de profissionais; • Desequilíbrio financeiro entre as partes caso haja um expressivo aumento ou diminuição de atendimentos, fora dos limites aceitáveis.

PRÓS	CONTRAS
------	---------

Cenário 2 - Terceirização com métrica baseada em número de chamados atendidos

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 Contratante.

PRÓS	CONTRAS
<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 3 - Terceirização com métrica baseada em Unidade de Serviço Técnico - UST + NMS

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.

PRÓS	CONTRAS
<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 serviço com detalhamentos a nível de tarefas, subtarefas etc.;• Dificuldade em mensurar chamados que podem vir a se transformar em várias atividades.

Cenário 4 - Terceirização com métrica baseada em posto de trabalho

Neste modelo a remuneração é feita unicamente em virtude da quantidade de postos de trabalho, conhecido também como alocação de mão de obra, ou seja, é a contratante quem determina a quantidade de profissionais que devem atuar e paga por eles mesmos. Atualmente é um modelo que está em desuso.

PRÓS	CONTRAS
<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.

11. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Cenário 2 - Terceirização com métrica baseada em número de chamados atendidos

O cenário é inviável devido ao risco de conflito de interesses, visto que quanto maior o número de chamados atendidos maior será o faturamento da empresa contratada, e por fim não se prioriza a qualidade dos serviços de TIC prestados aos usuários do órgão CONTRATANTE;

Cenário 3 - Terceirização com métrica baseada em Unidade de Serviço Técnico - UST + NMS

O cenário é inviável devido a burocratização nos atendimentos, gestão de serviços por cálculos de reduções e a necessidade de futura parametrização da ferramenta de gestão de serviços para cálculos de reduções;

Cenário 4 - Terceirização com métrica baseada em posto de trabalho

O cenário é inviável visto que o pagamento por homem-hora é desaconselhável pelos Órgãos de Controle e responsabilidade subsidiária por questões trabalhistas.

12. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

Baseada nas melhores práticas disponíveis no mercado e em contratações similares realizadas pela Administração Pública foram identificadas 4 (quatro) possíveis soluções.

Levando em consideração a presente demanda trata da contratação de serviços técnicos especializados e que para estimar o custo total de propriedade da aquisição deve-se levar em conta vários fatores, tais como escopo de serviços, níveis mínimos de serviço, ambiente computacional, quantidade de sistemas críticos, bem como outras peculiaridades de cada órgão, conclui-se que a utilização de contratações similares para estimar o custo total de propriedade, para cada uma das quatro soluções identificadas, torna-se inviável, pois as estimativas de custo não retratariam a realidade, podendo gerar valores incorretos e inadequados à tomada de decisão sobre qual a solução mais vantajosa do ponto de vista econômico.

Além disso, não é possível assegurar quais seriam os custos totais de propriedade das quatro soluções identificadas, pois seria necessária a elaboração de um Termo de Referência para cada modelo de aferição de serviços em matriz com cada modelo de pagamento, em seguida submetê-los ao mercado para que pudessem cotar os valores estimados. Some-se o fato de que os preços estimados em cotação de preços são bastante diversos dos preços finais pós-licitação, o que daria à análise e comparação um caráter mais especulativo.

Diante do exposto, a escolha da solução potencialmente mais econômica e vantajosa para o MPPI deve ser baseada nos fundamentos técnicos, prós (vantagens) e contras (desvantagens), apresentados no item 10 - Análise Comparativa de Soluções.

13. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

ID	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (CENÁRIO)
Cenário 1	<p>Terceirização com métrica baseada em Valor Estimado + Níveis Mínimos de Serviços (NMS)</p> <p>Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos especializados através de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis no modelo de um Service Desk (Central de Serviços), visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Piauí, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL - Information Technology Infrastructure Library.</p>

Por tratar-se de uma contratação de prestação de serviço, a CONTRATADA dimensionará o quantitativo de colaboradores para manter o serviço utilizando como base o termo de referência e seus anexos.

O prazo de vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 120 (cento e vinte) meses, com base no artigo 107, da Lei nº 14.133, de 2021.

14. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Os custos dos bens e serviços que compõem a solução estão detalhados na planilha com os custos dos profissionais. CCT (NÚMERO DE REGISTRO NO MTE PI000066/2023):

Descrição do Item Serviços especializados de suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC				Valor definido pela CCT	Valor definido pela CCT
	Perfil	Função na CCT (NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: PI000066/2023)	Quantidade (B)	R\$	Custo total mensal
1	Supervisor de suporte técnico de Tecnologia da informação	TÉCNICO OPER.ESPEC.NIVELSUPERIOR	1	R\$ 5.451,69	R\$ 5.451,69
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (N1)	TÉCNICO EM INFORMÁTICA	3	R\$ 1.957,54	R\$ 5.872,62
3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (N2)	TÉCNÓLOGO EM REDE	8	R\$ 2.395,91	R\$ 19.167,28
4	Analista de redes e de comunicação de dados - Pleno (N3)	TÉCNICO OPER.ESPECIALIZADO	1	R\$ 4.575,26	R\$ 4.575,26
5	Administrador em segurança da informação - Pleno (N3)	TÉCNICO OPER.ESPECIALIZADO	1	R\$ 4.575,26	R\$ 4.575,26
Quantidade total da equipe			14	Valor mensal de referência estimado para a contratação	R\$ 39.642,11

O custo dos profissionais da contratação é de R\$ 475.705,32 por ano.

Na composição dos preços, considerando a especificidade dos serviços, o qual necessita de recursos humanos qualificados e treinados para atuar em ambientes com autoridades ritos solenes e protocolares, objetivando a qualidade da prestação de serviço, os licitantes deverão observar os vencimentos mínimos dos cargos relacionados conforme planilha acima.

Caso a proposta apresente valores de remuneração inferiores aos previstos na tabela acima, a licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida nas Especificações Técnicas da Solução de TIC.

Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a empresa se enquadre proposta com valores inferiores aos previstos na tabela acima, deverão ser apresentadas cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a licitante mediante remuneração igual ou inferior à de sua proposta; ou, ainda, declarações de

profissionais que se comprometam a prestar os serviços objeto da presente licitação, mediante a remuneração constante da proposta da licitante.

A documentação comprobatória apresentada, deverá estar acompanhada dos comprovantes de que os profissionais atendem aos requisitos de qualificação profissional constantes nas Especificações Técnicas da Solução de TIC.

15. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Conforme análise dos cenários e visando a maior aderência à realidade e às necessidades do MPPI, o modelo de contratação escolhido foi apresentado no Cenário 01, ou seja, o de terceirização com métrica baseada em Valor Estimado + Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

Por falta de uma legislação própria ou a nível Estadual, a escolha do Cenário 01 também toma como base a [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#) que em seu **Art. 3º indica que o modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação**, descartando-se desta forma a descartada o cenário 2, 3 e 4, cujos modelos não são recomendados, bem como vedadas as suas modalidades de contratação, em conformidade com a Portaria citada acima.

Devido a entrada em vigor em 2018 da [Lei Geral de Proteção de Dados \(LGPD\)](#), uma série de necessidades da área de segurança da informação passaram a ter uma grande relevância na instituição devido aos tipos de dados tratados pelo MPPI, dados pessoais e dados pessoais sensíveis (dados de saúde). É importante observar que para além da necessidade de entrar em conformidade com a LGPD, vários órgãos públicos sofreram ataques cibernéticos nos últimos anos, surgindo a necessidade de um especialista da área de segurança da informação, profissional que não dispomos no momento, para garantir o backup, a restauração, a proteção e a segurança de dados tão sensíveis tratados por este nosocômio. Serviço este que deve ser adicionado na contratação a ser realizada.

O serviço objeto deste documento deverá ser executado por apenas uma empresa e esta não poderá subcontratar outras para qualquer um dos níveis de atendimento, N1, N2, N3.

Justifica-se a contratação do serviço terceirizado de suporte técnico N1, N2 e N3 de um mesmo fornecedor devido a complementariedade das três atividades, sendo as mesmas indissociáveis quando analisadas em função do andamento do processo de atendimento que envolve o escalonamento correspondente à complexidade das operações em níveis N1, N2 e N3.

A empresa prestará os serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para operação da infraestrutura de TI, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TIC do MPPI, com vistas à execução continuada das seguintes atividades e processos:

- Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços;
- Gerenciamento de eventos;
- Gerenciamento de acesso;
- Gerenciamento de problemas;
- Gerenciamento de configuração;
- Gerenciamento de mudanças;
- Proposição de mudanças;
- Instalação e suporte a sistemas operacionais, programas aplicativos e sistemas corporativos.

Outrossim, ressalta-se a dificuldade do controle das métricas de resultado da operação do suporte pela ausência da responsabilidade do não cumprimento das

atividades para uma contratação realizada de forma individual.

16. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Pela análise das demais soluções identificadas, verifica-se que aquela do Cenário 1, é a que tem maior vantagem econômica, haja vista que há a definição de um valor fixo mensal a ser pago à CONTRATADA, tendo como parâmetro o atendimento dos níveis mínimos de serviços (NMS) que serão estabelecidos no Termo de Referência. Além disto, diferentemente da atual contratação, onde há a obrigatoriedade de que o órgão Contratante realize o acompanhamento do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos profissionais alocados, neste novo modelo, a Contratante tem a responsabilidade de acompanhar a execução dos serviços, de acordo com o estabelecido no Catálogo de Serviços e no NMS, cabendo ser tão somente fiscalizador da execução dos serviços, analisando a sua qualidade e resultados mínimos a serem cumpridos.

O levantamento realizado pela equipe, bem como todos os dados apresentados retratam a necessidade e justificam tal contratação.

17. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

Esta contratação visa melhorar a qualidade dos serviços de atendimento aos usuários de TI, através da efetividade no atendimento aos incidentes e requisições reportados, da medição e controle dos atendimentos através de indicadores de desempenho e relatórios de acompanhamento e o tratamento e resposta a incidentes, através da identificação, análise e registro de possíveis incidentes de segurança e monitoramento de aplicações, garantindo a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC para o MPPI.

Dentre os resultados pretendidos com a contratação do service desk podemos listar as seguintes, levando-se em consideração o ambiente do MPPI:

- Agilidade no suporte e atendimentos aos usuários de TIC;
- Redução dos Custos;
- Melhoria no gerenciamento e controle da infraestrutura de TIC;
- Gestão Rápida de Incidentes;
- Melhoria no gerenciamento da informação para a tomada de decisão relativa aos serviços de suporte aos usuários de TIC;
- Minimizar o impacto no negócio, dos incidentes e problemas causados pelos erros na infraestrutura de TIC e prevenir incidentes recorrentes desses mesmos erros;
- Melhoria do índice de satisfação dos usuários de TIC;
- Um time de mais estratégico;
- Maior Segurança;

18. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

Os profissionais da CONTRATADA deverão atender aos requisitos dos profissionais constantes no documento Requisitos de Qualificação Profissional, anexado ao Termo de Referência.

Os prestadores de serviço da CONTRATADA irão utilizar as instalações atuais da CONTRATANTE.

A CONTRATANTE fornecerá os acessos, equipamentos de informática (computadores), acesso remoto para o desenvolvimento das atividades.

18.1. Vistoria prévia

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria técnica nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 15 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente mediante contato com o Sr. Ítalo Garcia Araújo Nogueira, coordenador da Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI, por meio do telefone (86) 2222-8031 ou endereço de e-mail: cti@mpipi.mp.br.

A vistoria será comprovada mediante o preenchimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Vistoria Técnica) e Termo de vistoria técnica facultativa do Termo de Referência;

Declaração emitida pelo licitante, conforme a segunda opção de texto do Termo de vistoria técnica facultativa do Termo de Referência, de que conhece as condições locais para execução do objeto, caso opte por não realizar a vistoria;

A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir o ônus dos serviços decorrentes;

O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública;

Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para representá-la.

19. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

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

19.1. Justificativa da viabilidade

De acordo com a análise realizada, a solução viável é o Cenário 01 - Terceirização com métrica baseada em Valor Estimado + Níveis Mínimos de Serviços (NMS), que por falta de uma legislação local ou a nível Estadual tem como base o modelo estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que em seu Art. 3º indica que o modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, descartando-se desta forma o 2º, 3º e 4º Cenário, cujos modelos não são recomendados, bem como vedadas as contratações.

20. RESPONSÁVEIS

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico

Integrante Requisitante/Administrativo

João Carlos Barbosa dos Santos
Matrícula: 15379

Ítalo Garcia Araújo Nogueira
Matrícula: 15807

Teresina, datado digitalmente



Documento assinado eletronicamente por **ITALO GARCIA ARAUJO NOGUEIRA**, Coordenador(a) de Tecnologia da Informação, em 02/04/2024, às 15:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOAO CARLOS BARBOSA DOS SANTOS**,
Chefe da Divisão de Atendimento ao Usuário, em 02/04/2024, às 15:45, conforme
art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[https://sei.mppi.mp.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.mppi.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.mppi.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador
0700266 e o código CRC **E35887E5**.