

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR ETP

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) SUPORTE TÉCNICO N1, N2 E N3, ASSESSORIA EM TIC E ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL SOB DEMANDA, REMUNERADO POR HORA TÉCNICA

(Elaborado nos termos do art. 18, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 e, no que couber, da IN SGD/ME nº 94/2022)

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Órgão	Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de Mato Grosso CORE-MT
Setor requisitante	Coordenação Administrativa Geral
Objeto	Serviço continuado de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, para prestação de suporte técnico N1, N2 e N3, assessoria em TIC e atendimento remoto e presencial sob demanda, remunerado por hora técnica
Unidades atendidas	Matriz Cuiabá/MT (Av. Ipiranga, nº 645, Goiabeiras) e filiais de Sinop/MT e Rondonópolis/MT
Vigência pretendida	12 (doze) meses, prorrogável na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021
Valor estimado da hora e teto contratual	Será determinado o valor/hora através da mediana pelo PAINEL DE PREÇOS DO COMPRAS.GOV para 12 meses com teto anual de 312 horas técnicas.

1.1 Este Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem por finalidade evidenciar o problema a ser resolvido e a melhor solução dentre as possíveis alternativas, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação, nos termos do inciso XX do art. 6º e do art. 18 da Lei nº 14.133/2021.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, I)

2.1 O CORE-MT é uma Autarquia federal de fiscalização profissional cujas atividades administrativas e finalísticas dependem integralmente do funcionamento contínuo de sua infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, composta, em síntese, por: 22 (vinte e duas) estações de trabalho e 10 (dez) notebooks integrados ao domínio Active Directory; servidor HPE ProLiant DL380 Gen11 com virtualiza-

ção Hyper-V (Windows Server 2022); servidor de banco de dados; armazenamento em rede (NAS) com rotinas de backup local e em nuvem; firewall Fortinet (FortiGate) com gerenciamento via FortiManager e FortiAnalyzer; switch gerenciável Aruba CX 6100; 4 (quatro) access points Ubiquiti; 10 (dez) impressoras; central telefônica com 15 ramais; e serviços Microsoft 365 (e-mail institucional, OneDrive, SharePoint e Teams).

2.2 O Conselho não dispõe de equipe própria de Tecnologia da Informação em seu quadro funcional, o que torna imprescindível a contratação de suporte técnico especializado para garantir a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a continuidade dos serviços tecnológicos prestados à matriz, às filiais, aos representantes comerciais e à sociedade.

2.3 A necessidade compreende: (i) atendimento a incidentes e solicitações dos usuários (suporte de primeira linha N1); (ii) administração e manutenção de servidores, redes, backup e segurança perimetral (suporte especializado N2); (iii) consultoria e assessoria especializada em TIC, incluindo planejamento, governança, projetos de modernização, segurança da informação e adequação à Lei nº 13.709/2018 LGPD (terceiro nível N3); (iv) manutenção preventiva periódica e presencial dos ativos da matriz; e (v) atendimento remoto tempestivo para todas as unidades.

2.4 A ausência de suporte técnico contínuo expõe a autarquia a riscos relevantes de paralisação de serviços, perda de dados, incidentes de segurança da informação, descumprimento de obrigações legais (inclusive da LGPD) e prejuízo ao atendimento dos representantes comerciais, justificando a presente contratação.

3. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (art. 18, § 1º, II)

3.1 A presente contratação encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico de Gestão do CORE-MT e à programação orçamentária da autarquia, correndo as despesas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento para o exercício de 2026 no elemento de despesa com Serviços de Informática, conta número: 6.2.2.1.1.01.04.04.005, Centro de Custo: 02.01.001 - ATIVIDADE –Manter e Desenvolver as Atividades da Gestão Administrativa.

3.2 A demanda está contemplada no Plano de Contratações Anual do exercício vigente, na categoria de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, em conformidade com o art. 12, VII, da Lei nº 14.133/2021.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, III)

4.1 Natureza do serviço: serviço comum de TIC, de caráter continuado, sem dedicação exclusiva de mão de obra, com remuneração variável por hora técnica efetivamente demandada, executada e atestada, limitada a teto contratual.

4.2 Estrutura de atendimento em três níveis: N1 (suporte básico de primeira linha), N2 (suporte especializado em infraestrutura, redes, servidores, backup e segurança) e N3 (consultoria e assessoria especializada em TIC e demandas de alta complexidade escalonadas do N2, acionadas exclusivamente por Ordem de Serviço com estimativa prévia de horas e autorização formal da CONTRATANTE).

4.3 Atendimento presencial obrigatório: 2 (duas) visitas técnicas por mês na sede da matriz do CORE-MT, em Cuiabá/MT, com permanência mínima de 4 (quatro) horas (meio período) por visita, em datas previamente acordadas, destinadas à manutenção preventiva e ao atendimento das demandas locais; atendimentos presenciais adicionais sob demanda, mediante autorização prévia, conforme a criticidade dos incidentes.

4.4 Atendimento remoto sob demanda para todas as unidades (matriz e filiais de Sinop/MT e Rondonópolis/MT), em dias úteis, das 08h às 17h, com plantão para atendimentos emergenciais, sem limite de solicitações.

4.5 Sistema informatizado de chamados (help desk) com acesso web, autenticação individual, classificação por criticidade, controle de SLA (tempos de resposta e de solução) e geração de relatórios gerenciais mensais.

4.6 Qualificação técnica mínima: experiência mínima de 2 (dois) anos no mercado, atestados de capacidade técnica compatíveis e equipe com certificações Fortinet NSE 5 (ou superior), Microsoft Azure Fundamentals (AZ-900) e Microsoft Security, Compliance and Identity Fundamentals (SC-900).

4.7 Requisitos de segurança da informação e privacidade: observância da Política de Segurança da Informação do CORE-MT, assinatura de termo de sigilo e tratamento de dados pessoais em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

4.8 Vigência de 12 (doze) meses, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de serviço de natureza continuada.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E ANÁLISE DE ALTERNATIVAS (art. 18, § 1º, V)

5.1 Foram analisadas as seguintes alternativas para o atendimento da necessidade descrita:

ALTERNATIVA	DESCRIÇÃO	ANÁLISE
--------------------	------------------	----------------

A – Quadro próprio	Provimento de empregados públicos de TI no quadro da autarquia	Inviável no curto prazo: exige concurso, gera custo fixo permanente (salários e encargos) incompatível com a atual situação orçamentária e com o volume de demanda
B – Posto de trabalho com dedicação exclusiva	Terceirização com profissional alocado em tempo integral nas dependências do CORE-MT	Custo fixo mensal independente da demanda efetiva, com risco de ociosidade; demanda do Conselho não justifica presença integral diária
C – Serviço continuado por hora técnica sob demanda (escolhida)	Suporte N1/N2/N3 e assessoria em TIC remunerados por hora técnica, com visitas presenciais programadas e teto contratual	Paga-se somente pelo efetivamente consumido; assegura manutenção preventiva presencial periódica, cobertura remota tempestiva e acesso a consultoria especializada (N3), com previsibilidade orçamentária pelo teto
D – Outsourcing integral de TI	Transferência completa da operação de TI a terceiro, com gestão integral de ativos e serviços	Sobredimensionado para o porte do parque tecnológico do CORE-MT, com custo significativamente superior ao necessário

5.2 A pesquisa de preços deverá ser realizada no Painel de Preços/Compras.gov.br indicando a hora técnica de suporte e consultoria em TIC, valor que será adotado de acordo com a estimativa e previsão legal.

5.3 Conclui-se que a alternativa C é a que melhor equilibra qualidade técnica, economicidade e aderência à real demanda da autarquia, sendo a solução escolhida.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (art. 18, § 1º, VII)

6.1 A solução consiste na contratação de empresa especializada para a prestação de serviço continuado de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, remunerado por hora técnica, compreendendo:

- Suporte técnico N1 – atendimento de primeira linha, preferencialmente remoto, para demandas de baixa complexidade (estações de trabalho, impressoras, e-mail, Microsoft 365, Wi-Fi);

- Suporte técnico N2 – atendimento especializado, remoto ou presencial sob demanda, para servidores, virtualização Hyper-V, redes, backup (NAS), Active Directory e segurança perimetral (FortiGate/FortiManager/FortiAnalyzer);
- Suporte técnico N3 – consultoria e assessoria especializada em TIC (planejamento, governança, projetos, pareceres técnicos, segurança da informação e adequação à LGPD) e tratamento de demandas de alta complexidade, acionado por Ordem de Serviço com estimativa prévia de horas;
- Visitas presenciais programadas – 2 (duas) por mês, com 4 (quatro) horas cada, na matriz em Cuiabá/MT, para manutenção preventiva e atendimento local;
- Sistema de chamados (help desk) com controle de SLA e relatórios gerenciais mensais, que servirão de base para a apuração e o faturamento das horas técnicas.

6.2 A distinção entre as modalidades presencial e remota, o catálogo de serviços, a classificação N1/N2/N3, os níveis de serviço (tempos de resposta e de solução) e os critérios de acionamento (chamados e Ordens de Serviço) encontram-se detalhados no Termo de Referência que acompanha este estudo.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES, COM MEMÓRIA DE CÁLCULO (art. 18, § 1º, IV)

7.1 Por se tratar de serviço com remuneração variável, a estimativa de quantidades foi elaborada em horas técnicas, a partir do porte do parque tecnológico (aproximadamente 30 dispositivos de usuário final, além dos ativos de datacenter), da obrigatoriedade das visitas presenciais programadas e da expectativa de demanda de suporte e consultoria, conforme memória de cálculo a seguir:

COMPOSIÇÃO DO CONSUMO ESTIMADO	HORAS/MÊS	HORAS/ANO
Visitas presenciais obrigatórias na matriz (2 visitas/mês × 4 horas)	8	96
Suporte remoto Nível 1 (N1) sob demanda	8	96
Suporte Nível 2 (N2) remoto e presencial sob demanda	6	72
Nível 3 (N3) consultoria e assessoria em TIC, mediante Ordem de Serviço	4	48
TOTAL ESTIMADO (TETO CONTRATUAL)	26	312

7.2 A estimativa é meramente referencial e não constitui obrigação de consumo mínimo. O pagamento será devido exclusivamente pelas horas técnicas efetivamente demandadas, executadas, registradas no sistema de chamados/Ordens de Serviço e atestadas pelo fiscal do contrato, apuradas em frações de 30 (trinta) minutos.

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, VI)

8.1 O valor unitário de referência da hora técnica será determinado pelo PAINEL DE PREÇOS oficial do Compras.gov, através da MEDIANA aplicável indistintamente aos três níveis de atendimento e às modalidades remota e presencial, incluídos todos os custos diretos e indiretos, deslocamentos, tributos e encargos.

8.2 O valor global estimado da contratação, para o período de 12 (doze) meses, correspondente a 312 (trezentas e doze) horas técnicas, conforme memória de cálculo do item 7. Esse montante constitui o TETO CONTRATUAL, limite máximo de despesa, vedada a execução de horas que o ultrapassem sem prévio aditamento.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO (art. 18, § 1º, VIII)

9.1 Optou-se pelo não parcelamento do objeto, em item único, pelas seguintes razões técnicas e econômicas: (i) os níveis N1, N2 e N3 são tecnicamente interdependentes, operando em fluxo único de escalonamento de chamados, de modo que a divisão entre fornecedores distintos geraria conflitos de responsabilidade e perda de eficiência; (ii) a unicidade do prestador assegura a continuidade técnica, o conhecimento acumulado do ambiente e a responsabilidade integral pelos níveis de serviço; (iii) o volume estimado de horas não comporta divisão economicamente viável; e (iv) a manutenção de um único sistema de chamados e de uma única sistemática de apuração de horas simplifica a gestão e a fiscalização contratual.

9.2 O não parcelamento, no caso concreto, não restringe a competitividade, por se tratar de serviço comum de TIC amplamente ofertado no mercado regional e nacional, inclusive por microempresas e empresas de pequeno porte.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (art. 18, § 1º, XI)

10.1 São correlatas, porém autônomas e não abrangidas por este objeto: (i) licenciamentos de software e assinaturas (Microsoft 365, licenças e suporte de fabricante Fortinet); (ii) serviços de telecomunicações e

links de internet; (iii) aquisições de equipamentos e peças de reposição, que, quando necessárias, serão objeto de procedimento próprio, mediante apresentação de três orçamentos e laudo técnico pela futura contratada; e (iv) eventual consultoria autônoma de segurança da informação já existente, com a qual a contratada deverá atuar de forma integrada.

11. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (art. 18, § 1º, IX)

- Disponibilidade contínua da infraestrutura de TIC da matriz e das filiais, com atendimento dentro dos níveis de serviço (SLA) de resposta e de solução;
- Economicidade, mediante pagamento exclusivamente por hora técnica efetivamente consumida, com previsibilidade assegurada pelo teto contratual;
- Manutenção preventiva periódica e presencial dos ativos críticos, reduzindo incidentes e prolongando a vida útil dos equipamentos;
- Elevação do nível de segurança da informação e de conformidade com a LGPD;
- Acesso a consultoria especializada (N3) para subsidiar decisões de governança e modernização tecnológica;
- Gestão contratual baseada em indicadores objetivos (relatórios mensais de chamados, horas e SLAs).

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO (art. 18, § 1º, X)

- Designação formal do gestor e dos fiscais (técnico, administrativo e requisitante) do contrato;
- Definição, em conjunto com a futura contratada, do calendário das visitas presenciais programadas (2 por mês);
- Disponibilização dos acessos lógicos e físicos necessários, mediante assinatura de termo de sigilo e responsabilidade;
- Atualização do inventário de ativos de TI a ser entregue à contratada para a manutenção inicial;
- Comunicação interna aos usuários sobre os canais de abertura de chamados e a sistemática de atendimento.

13. IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS (art. 18, § 1º, XII)

13.1 A contratação possui baixo impacto ambiental, por se tratar de serviço de natureza predominantemente intelectual e técnica. Como medidas mitigadoras e de sustentabilidade, destacam-se: (i) priorização do atendimento remoto, com redução de deslocamentos e da correspondente emissão de poluentes; (ii) destinação ambientalmente adequada de peças, componentes e resíduos eletroeletrônicos eventualmente substituídos, observada a logística reversa (Lei nº 12.305/2010); (iii) manutenção preventiva que prolonga a vida útil dos equipamentos, reduzindo o descarte; e (iv) uso racional de energia nas intervenções em datacenter.

14. ANÁLISE DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

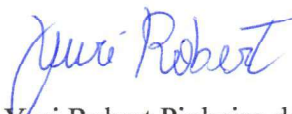
RISCO	PROBABILIDADE / IMPACTO	MEDIDA DE TRATAMENTO
Descumprimento dos níveis de serviço (SLA)	Média / Alto	SLAs objetivos de resposta e solução no TR; glosa proporcional e sanções contratuais; relatórios mensais
Consumo de horas acima do estimado (estouro do teto)	Média / Médio	Teto contratual vinculante; autorização prévia para horas N3 e presenciais sob demanda; acompanhamento mensal pelo fiscal
Rotatividade de profissionais e perda de conhecimento do ambiente	Baixa / Médio	Exigência de profissional de referência preferencialmente único nas visitas; documentação técnica e base de conhecimento obrigatórias
Incidente de segurança ou vazamento de dados	Baixa / Alto	Termo de sigilo; conformidade com a LGPD e com a Política de Segurança da Informação; gestão sistematizada de incidentes; auditorias
Dependência excessiva do fornecedor	Baixa / Médio	Transferência de conhecimento obrigatória; documentação do ambiente como propriedade da CONTRATANTE

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, XIII)

15.1 Diante do exposto, a equipe de planejamento conclui que a contratação de serviço continuado de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, para suporte técnico N1, N2 e N3, assessoria em TIC e atendimento remoto e presencial sob demanda, remunerado por hora técnica, com consumo estimado de 312 horas anuais de teto contratual, e valor a ser determinado pela MEDIANA no PAINEL DO COMPRAS.GOV é **TECNICAMENTE VIÁVEL** e **ECONOMICAMENTE VANTAJOSA**, atendendo ao interesse público e às necessidades da autarquia.

15.2 Recomenda-se o prosseguimento do processo de contratação mediante licitação na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com critério de julgamento pelo menor preço, aferido pelo menor valor da hora técnica, nos termos da Lei nº 14.133/2021, conforme condições detalhadas no Termo de Referência anexo.

Cuiabá-MT, 02 de julho de 2026.



Yuri Robert Pinheiro de Moraes
Assessor de Diretoria