INSTITUTO NAC. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estudo Técnico Preliminar 6/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 00100.002198/2025-02

2. Descrição da necessidade

2.1. Contextualização

2.1.1. O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) tem por objetivo analisar a contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), visando assegurar a disponibilidade, confiabilidade, integridade e segurança da infraestrutura tecnológica para os Serviços Negociais ofertados pelo Instituto nacional de Tecnologia da Informação (ITI) à sociedade Brasileira e providos pela de Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC) e Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização (DAFN).

2.1.2. A contratação visa garantir o funcionamento e a evolução contínua dos ambientes tecnológicos que sustentam os Serviços Negociais como: Autoridade Certificadora Raiz da ICP-Brasil (AC-Raiz), da Entidade de Auditoria do Tempo (EAT), Validador de Assinaturas Eletrônicas e do serviço de Assinatura Eletrônica Avançada (Gov.BR), em alinhamento às metas e diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico e no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do ITI para o período 2023–2026.

2.1.3. Espera-se que a contratação fortaleça a capacidade institucional, promovendo a maturidade operacional e de governança em TIC, o aperfeiçoamento contínuo dos processos de gestão e o alinhamento das ações tecnológicas aos objetivos estratégicos, missão, visão e valores do Instituto, em consonância com as políticas públicas de transformação digital e as melhores práticas de gestão de serviços de TIC.

2.2. Características institucionais e das atividades finalísticas

2.2.1. O ITI é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), com atuação em todo o território nacional, responsável por implementar, supervisionar e manter a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

2.2.2. Como Autoridade Certificadora Raiz (AC-Raiz) da ICP-Brasil, o ITI exerce papel estratégico na confiança digital do Estado, sendo responsável pela emissão, controle e auditoria dos certificados digitais das ACs de 1º nível, garantindo a validade jurídica das assinaturas eletrônicas e a integridade das transações digitais.

2.2.3. O Instituto também mantém a Entidade de Auditoria do Tempo (EAT), que fornece o serviço oficial de carimbo de tempo, e atua como órgão central na formulação de políticas, normas e padrões de certificação digital e confiança eletrônica.

2.2.4. No contexto da transformação digital do Governo Federal, o ITI expandiu seu escopo de atuação, tornando-se um órgão habilitador da assinatura eletrônica avançada, prevista na Lei nº 14.063/2020, integrando seus serviços à Plataforma gov.br, em apoio direto à Secretaria de Governo Digital. Essa função reforça seu papel como provedor de infraestrutura crítica para autenticação segura de cidadãos, empresas e órgãos públicos.

2.2.5. A DITEC é responsável por planejar, implantar, operar e evoluir a infraestrutura tecnológica que suporta as atividades institucionais do ITI. Sua atuação abrange os ambientes de data center, redes, servidores, bancos de dados, sistemas operacionais, segurança da informação e monitoramento de desempenho, garantindo a disponibilidade, integridade e continuidade operacional dos serviços prestados pelo Instituto.

2.2.6. A DAFN atua em áreas cruciais para a missão do ITI, especialmente no que tange à segurança e à credibilidade dos serviços digitais no país. É a diretoria responsável por planejar, coordenar, supervisionar, executar, avaliar e controlar as atividades de auditoria, fiscalização e normalização no âmbito da ICP-Brasil.

2.2.7. As atividades desempenhadas estão diretamente associadas à execução da missão institucional do ITI, sendo essenciais para o cumprimento de suas funções legais e regulatórias. A criticidade de suas operações exige ambientes de alta disponibilidade, segurança criptográfica e conformidade com padrões internacionais de auditoria e governança, como WebTrust, ISO/IEC 27001:2022 e ISO/IEC 20000-1:2020.

2.2.8. A infraestrutura tecnológica do ITI é um ativo estratégico para a soberania digital do Estado brasileiro, sustentando sistemas críticos de certificação, auditoria e autenticação digital que impactam diretamente a integridade dos serviços públicos e das transações eletrônicas. Diante da relevância institucional e das exigências operacionais, é essencial que essa infraestrutura seja moderna, resiliente, segura e continuamente aprimorada,

garantindo o cumprimento da missão do Instituto e consolidando sua posição como referência em confiança digital e inovação, em alinhamento com os princípios da governança pública e da transformação digital.

2.3. Histórico e necessidade

2.3.1. Ao longo de sua trajetória, o Instituto estruturou sua operação tecnológica com base em contratações especializadas de serviços de TIC, que garantem a sustentação da infraestrutura e a segurança dos sistemas de certificação digital, em atendimento às normas da Medida Provisória nº 2.200-2 /2001, da Lei nº 14.063/2020 e dos padrões WebTrust e DOC-ICP.

2.3.3. Nos últimos anos, contratos distintos foram utilizados para o suporte às operações tecnológicas do ITI. Eles atendem à necessidade de sustentação de infraestrutura, administração de servidores, redes e bancos de dados, segurança da informação e auxílio na auditoria técnica, garantindo a conformidade dos ambientes com os requisitos normativos da ICP-Brasil e os critérios de auditoria internacional WebTrust. Os vigentes são

2.3.3.1. Contrato Administrativo ColaboraGOV/MGI nº 06/2022 (SEI/ITI nº 0761441)

i. Processo SEI/ITI nº 00100.002376/2025-97;
ii. Empresa: LOGIKS CONSULTORIA E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA - CNPJ/MF nº 07.696.132/0001-49;
iii. Data e Vigência: O posicionamento do ITI como contratante se deu por adesão ao ColaboraGOV/MGI. Firmado em 19/08/2022, com prazo de vigência até 19/08/2026.
iv. Objeto: “O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação do tipo serviços de consultoria técnica especializada para apoio a Gestão e Governança de TI, por um período de 12 (doze) meses, sendo renováveis por interesse das partes, até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no ar go 57, II, da Lei 8.666, de 1993, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital”.

2.3.3.2. Contrato Administrativo nº 10/2022 (SEI/ITI nº 0570581)

i. Processo SEI/ITI nº: 00100.003688/2021-94;
ii. Empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA - CNPJ nº 03.627.226-0001/05;
iii. Data e Vigência: Firmado em agosto de 2022, com prazo de vigência de vinte e quatro (24) meses, prorrogável conforme previsto no Termo de Referência e contrato, a contar da data de assinatura do Diretor Presidente do ITI, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses
iv. Objeto: “Contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, exclusivos para o ambiente de Assinaturas Eletrônicas Avançadas do ITI, com monitoramento por meio de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) e SOC (Security Operations Center/Centro de Operações de Segurança), para atendimento das necessidades no âmbito do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI/PR, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.”

2.3.4. Esses instrumentos possibilitaram avanços significativos na estabilidade, confiabilidade e segurança da infraestrutura tecnológica do Instituto. Contudo, a evolução do papel institucional do ITI, associada às novas atribuições estratégicas decorrentes da Política de Governo Digital (Decreto nº 10.332/2020), impõe desafios tecnológicos e operacionais adicionais, que ultrapassam o escopo das contratações vigentes.

2.3.5. Apesar de cumprirem funções específicas, esses contratos operam de forma fragmentada, sem integração operacional, técnica e de governança. Tal modelo resulta em:

- Dificuldade de correlação entre eventos de infraestrutura e segurança, comprometendo a gestão proativa de incidentes e vulnerabilidades;
- Ausência de um modelo de governança unificado, com métricas e indicadores de desempenho que permitam aferição da eficiência operacional;
- Baixa visibilidade consolidada sobre desempenho, capacidade e disponibilidade dos ambientes críticos;
- Dependência contratual dispersa, dificultando a priorização de ações de melhoria e a execução de planos estruturantes previstos no PDTIC.

2.3.6. O Planejamento Estratégico 2023–2026 e o PDTIC 2023–2026 apontam expressamente a necessidade de ampliar a capacidade institucional de operação, automação e monitoramento dos ambientes de TIC, de modo a permitir a expansão segura dos serviços digitais sob responsabilidade do ITI, com ênfase nos seguintes eixos:

- Governança e segurança da informação, com aderência às normas ISO/IEC 27001:2022 e ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020;
- Alta disponibilidade e resiliência operacional dos serviços da AC-Raiz e da EAT;
- Melhoria contínua dos processos de gestão de serviços de TIC, segundo o modelo ITIL v4;
- Adoção de soluções automatizadas de monitoramento, observabilidade e gestão de capacidade;
- Aprimoramento da maturidade de governança e alinhamento entre as áreas técnicas e estratégicas da Instituição.

2.3.7. A experiência acumulada na gestão dos contratos vigentes demonstra que, embora o modelo atual tenha garantido a continuidade dos serviços, ele não contempla integralmente as novas necessidades tecnológicas e estratégicas identificadas, em especial no que se refere à integração entre infraestrutura e segurança, à adoção de métricas de desempenho (NMS) e à evolução dos processos de governança e conformidade.

2.3.8. Dessa forma, a nova contratação se faz necessária para consolidar a transição para um modelo de serviços orientado a resultados, conforme preconizado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que estabelece as diretrizes para contratações de serviços de operação de infraestrutura e segurança de TIC, baseadas em indicadores mensuráveis de desempenho e qualidade.

2.3.9. Além de atender às recomendações do PDTIC, a contratação permitirá elevar a maturidade dos processos operacionais e de governança, garantindo o cumprimento de metas institucionais vinculadas à segurança da informação, transformação digital e eficiência administrativa, em consonância com a missão, visão e valores organizacionais do ITI.

2.3.10. Em síntese, a nova contratação é estratégica e estruturante: visa não apenas garantir a continuidade dos serviços críticos, mas também promover a modernização tecnológica e a melhoria contínua dos processos de gestão de TIC, assegurando a resiliência, a conformidade e a sustentabilidade da infraestrutura que sustenta a confiança digital no Brasil.

2.4. Motivação e Justificativa

2.4.1. A presente contratação é motivada pela necessidade de assegurar a continuidade, a confiabilidade e a evolução da infraestrutura tecnológica crítica sob responsabilidade do ITI, essencial à sustentação dos serviços da ICP-Brasil, da EAT e das plataformas de Assinatura Eletrônica Avançada (Gov.BR) e Validar, inclusive o fornecimento via API (Application Programming Interface).

2.4.2. O Planejamento Estratégico 2023–2026 estabelece, entre seus objetivos e projetos estruturantes, o compromisso de “fortalecer a infraestrutura tecnológica, a segurança da informação, a comunicação e os serviços tecnológicos”, destacando como ação prioritária “adotar medidas para melhoria da infraestrutura de TIC de modo a mitigar os riscos de descontinuidade dos processos”. Essa diretriz contempla iniciativas como “renovar garantia dos ativos de infraestrutura e segurança, expandir licenças e implantar mecanismos de alta disponibilidade e recuperação de desastres”, reafirmando a natureza crítica da área tecnológica para o cumprimento da missão institucional do ITI.

2.4.3. O PDTIC 2023–2026, por sua vez, define o plano como “instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TIC, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período”. O documento reforça que sua finalidade é “permitir o direcionamento das ações e projetos de TIC de todas as unidades organizacionais do ITI, a fim de garantir eficiência e eficácia na gestão de TIC”, além de assegurar a coerência entre as ações táticas de tecnologia e os objetivos estratégicos da Instituição.

2.4.4. O mesmo PDTIC, ao apresentar o referencial estratégico de TIC, estabelece como missão “prover soluções em TIC que atendam às necessidades e políticas do ITI, promovendo o acesso à informação e a prestação de serviços digitais à sociedade, com segurança e tempestividade” e como visão “ser reconhecida como provedora de soluções inovadoras em TIC, contribuindo para que os objetivos estratégicos sejam alcançados por meio da gestão e melhoria contínua dos serviços digitais oferecidos”.

2.4.5. Esses direcionadores deixam claro que a contratação de serviços técnicos especializados de TIC é condição indispensável para cumprimento da estratégia institucional. As contratações vigentes, estruturadas em modelos segmentados de sustentação e segurança, garantem a manutenção operacional mínima, porém não abrangem as novas demandas de integração, automação e governança requeridas pela ampliação das responsabilidades do Instituto e pelo contexto de transformação digital do Estado brasileiro.

2.4.6. Diante desse cenário, a adoção de um modelo de prestação de serviços orientado a resultados, com Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores de desempenho, representa não apenas um aprimoramento técnico, mas uma evolução na gestão pública de TIC. Tal modelo, conforme orienta a Portaria SGD/MGI nº Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações, busca “gerar incentivos para que os contratados prestem serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam agilidade e qualidade adequadas às condições exigidas”.

2.4.7. Portanto, esta contratação é estruturante e estratégica, uma vez que permitirá ao ITI:

- consolidar um modelo de gestão de TIC baseado em governança, desempenho e melhoria contínua;
- garantir a resiliência e a segurança da infraestrutura tecnológica sob sua responsabilidade;
- atender de forma direta às metas institucionais expressas no Planejamento Estratégico e no PDTIC 2023–2026;
- e sustentar, de forma confiável, as operações que asseguram a confiança digital do Estado brasileiro.

2.4.8. Em síntese, a motivação que fundamenta esta contratação é o compromisso de elevar a maturidade tecnológica e operacional do ITI, transformando a infraestrutura atual em uma base sustentável, segura e alinhada às melhores práticas internacionais de gestão e governança de TIC.

2.5. Vinculação da necessidade e motivação

2.5.1. A necessidade identificada está diretamente associada à execução da missão institucional do ITI, que consiste em “garantir a confiança nas transações eletrônicas e promover a transformação digital com segurança jurídica, confiabilidade e transparência”.

2.5.2. O Planejamento Estratégico 2023–2026 estabelece como objetivo estratégico “fortalecer a infraestrutura tecnológica, a segurança da informação, a comunicação e os serviços tecnológicos”, o que exige a ampliação da capacidade técnica e operacional para assegurar a continuidade e a evolução dos serviços sob sua responsabilidade.

2.5.3. O PDTIC 2023–2026 reforça essa diretriz ao definir como missão da área de TIC “prover soluções em TIC que atendam às necessidades e políticas do ITI, promovendo o acesso à informação e a prestação de serviços digitais à sociedade, com segurança e tempestividade”, e como visão “ser reconhecida como provedora de soluções inovadoras em TIC, contribuindo para que os objetivos estratégicos sejam alcançados por meio da gestão e melhoria contínua dos serviços digitais oferecidos”.

2.5.4. Dessa forma, a motivação e a necessidade encontram-se plenamente vinculadas: a contratação é condição essencial para a modernização, automação e resiliência da infraestrutura tecnológica do ITI, além de ser um instrumento de aperfeiçoamento da governança de TIC e de cumprimento dos objetivos estratégicos estabelecidos nos documentos de planejamento institucional.

2.6. Os Eixos de Atuação dos Serviços das Unidades Organizacionais

2.6.1. A DITEC é responsável por planejar, implementar, operar e manter a infraestrutura tecnológica do ITI, assegurando o suporte técnico necessário à execução de suas atividades finalísticas e estratégicas. Suas ações estão estruturadas em três eixos principais de atuação, que abrangem as atividades essenciais ao funcionamento contínuo da ICP-Brasil, da EAT e dos serviços digitais sob responsabilidade do Instituto.

I. O primeiro está relacionado à infraestrutura e operações tecnológicas, englobando a administração de servidores, sistemas operacionais, bancos de dados, redes e componentes de conectividade. Esse eixo visa garantir a disponibilidade, o desempenho e a estabilidade dos ambientes críticos, assegurando a execução ininterrupta dos serviços institucionais.
II. Já o segundo corresponde à segurança da informação e conformidade, abrangendo as atividades de proteção dos ambientes tecnológicos, controle de acesso, monitoramento de eventos e gestão de incidentes de segurança. Também contempla o atendimento aos requisitos de conformidade com normas e auditorias nacionais e internacionais, como WebTrust, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 22301 e DOC-ICP, que sustentam a confiabilidade e a segurança jurídica da atuação do ITI.
III. O terceiro eixo refere-se à governança e melhoria contínua dos serviços de TIC, orientado à padronização e otimização dos processos de gestão, em conformidade com as boas práticas do ITIL v4, COBIT 2019 e ISO/IEC 20000-1. Esse eixo tem como finalidade elevar o nível de maturidade operacional, aprimorar a gestão de desempenho e promover a evolução tecnológica contínua, em alinhamento ao Planejamento Estratégico e ao PDTIC 2023–2026.

2.6.1.1. Esses eixos de atuação representam a base técnica e operacional da DITEC e garantem que os serviços de TIC do ITI sejam executados de forma eficiente, segura e aderente às políticas públicas de transformação digital, contribuindo para a manutenção da confiança nas transações eletrônicas e o fortalecimento da infraestrutura tecnológica do Estado brasileiro.

2.6.2. A DAFN é central nas atividades de controle e conformidade. Suas responsabilidades incluem:

- Planejamento e Execução de Auditoria e Fiscalização: A Diretoria planeja, coordena, supervisiona, executa, avalia e controla as atividades de auditoria e fiscalização relacionadas à ICP-Brasil e aos sistemas da Carteira de Identidade Nacional e do Sistema de Identificação Civil do Brasil.
- Auditorias Específicas: A DAFN/CGAFI (Coordenação-Geral de Auditoria e Fiscalização) pode realizar auditorias pré-operacionais e operacionais em qualquer entidade que integre ou queira integrar a ICP-Brasil, utilizando servidores qualificados do seu quadro.
- Fiscalização de Entes: Propõe à Cefic os regulamentos, a revisão e a atualização referentes aos processos de auditoria e fiscalização de entes públicos e privados sobre sistemas biométricos, de personalização e de gráficas no âmbito da expedição da CIN. A fiscalização visa garantir que as exigências de auditorias pré-operacionais e anuais, atendimento de denúncias e combate a fraudes sejam cumpridas.
- Aplicação de Sanções: A DAFN é responsável por propor e/ou aplicar sanções e penalidades às entidades integrantes da ICP-Brasil, conforme a legislação.

2.6.2.1. Normalização e Regulação - No papel de normalização, a DAFN garante que as operações do ITI e da ICP-Brasil sigam os padrões técnicos e legais: Compete à DAFN fornecer subsídios para a elaboração de propostas, revisão e atualização de normas técnicas e operacionais de competência do Comitê Gestor da ICP-Brasil e do ITI. Além disso, elabora propostas de revisão das normas técnicas e operacionais aprovadas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil e pela Cefic.

2.6.2.2. Credenciamento e Gestão de Riscos - A DAFN também desempenha um papel fundamental na gestão da cadeia de confiança e na infraestrutura de auditoria:

- Credenciamento de Entidades: Atua como credenciador de entidades, tanto públicas quanto privadas, na ICP-Brasil, e também de empresas de auditoria ou auditores independentes para a prestação de serviços ao Comitê Gestor da ICP-Brasil, à Cefic e a instâncias de governança do ITI.
- Gerenciamento de Riscos e Conformidade: Gerencia os riscos sobre a confiabilidade da ICP-Brasil decorrentes das atividades de credenciamento de sua competência. Entidades devem apresentar à DAFN documentos de conformidade, como apólices de seguro e certificados para equipamentos, para análise.

2.6.2.3. Suporte Operacional e Capacitação - A Diretoria também atua no apoio técnico e capacitação:

- Rastreabilidade e Identificação: Planeja, coordena, supervisiona e implementa os meios técnicos para a rastreabilidade e a identificação de objetos nos diversos escopos de serviços do ITI.
- Capacitação: Planeja, coordena e estabelece o conteúdo técnico, legal e operacional necessários à capacitação dos agentes de registro.
- Gestão de TIC para a Área: Administra as atividades relacionadas à gestão dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para as ações que envolvam auditoria, fiscalizações ou normalização no âmbito da ICP-Brasil.

2.6.2.4. Adicionalmente, a diretoria é uma das unidades organizacionais do ITI listadas na estrutura de TIC, juntamente com suas coordenações: Coordenação-Geral de Auditoria e Fiscalização (CGAFI) e Coordenação-Geral de Normalização e Pesquisa (CGNPE).

2.7. Natureza da Utilização

2.7.1. A utilização dos serviços objeto desta contratação possui natureza continuada e essencial, voltada à sustentação, operação e evolução da infraestrutura tecnológica que dá suporte às atividades institucionais e finalísticas do ITI. Esses serviços são indispensáveis à manutenção da ICP-Brasil, da EAT e das plataformas de assinatura eletrônica avançada (Gov.br), pilares técnicos da confiança digital do Estado brasileiro.

2.7.2. Os serviços a serem contratados serão utilizados de forma integrada nas operações técnicas, de segurança e de governança da infraestrutura do ITI, abrangendo, entre outros, os seguintes tipos:

2.7.2.1. Administração e operação de servidores, bancos de dados, sistemas operacionais e redes

- Envolve o gerenciamento técnico e contínuo dos ambientes computacionais que suportam as aplicações institucionais e os sistemas de certificação digital.
- Essa atividade é essencial para garantir a disponibilidade, o desempenho e a estabilidade dos ambientes críticos do ITI, como os servidores da AC-Raiz e da EAT, que devem operar com níveis de disponibilidade superiores a 99,9%.
- A falta de gestão e operação especializada desses recursos impactaria diretamente a emissão, validação e auditoria de certificados digitais, além de comprometer a conformidade com as normas da ICP-Brasil e as auditorias WebTrust, que exigem evidências técnicas de controle e continuidade.

2.7.2.2. Gestão e controle de segurança da informação

- Compreende as atividades de proteção, detecção e resposta a incidentes de segurança, além da administração de identidades, acessos e permissões nos ambientes críticos.
- A execução dessas atividades é fundamental para prevenir vulnerabilidades, ataques cibernéticos e acessos indevidos, assegurando a integridade dos dados e a rastreabilidade das ações.
- A gestão de segurança, no contexto do ITI, possui caráter normativo e jurídico, pois garante a conformidade com os padrões DOC-ICP, a ISO/IEC 27001 e a Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, além de sustentar a credibilidade do Instituto perante as entidades credenciadas e auditoras da ICP-Brasil.
- A ausência de controles e monitoramento contínuo de segurança exporia o ITI a riscos operacionais e de imagem institucional, afetando diretamente a confiança nas transações eletrônicas.

2.7.2.3. Monitoramento e observabilidade dos ambientes tecnológicos

- Trata-se do conjunto de atividades destinadas à detecção proativa de falhas, degradações e vulnerabilidades, por meio de ferramentas automatizadas de observabilidade, monitoramento de desempenho e correlação de eventos.
- A implementação desse tipo de serviço é necessária para a manutenção da visibilidade integral sobre a operação dos ativos críticos, permitindo respostas ágeis e preditivas frente a incidentes e indisponibilidades.
- Além de reduzir o tempo médio de detecção e resposta (MTTD/MTTR), o monitoramento contínuo contribui para aumentar a resiliência operacional e o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos contratualmente.
- Essa capacidade é estratégica para o ITI, pois garante previsibilidade e controle sobre a infraestrutura, sustentando a continuidade das operações da ICP-Brasil e das plataformas Gov.BR.

2.7.2.4. Gestão da capacidade e continuidade de serviços

- Abrange o planejamento e o controle do uso dos recursos computacionais — como processamento, armazenamento e rede —, além da implementação de estratégias de alta disponibilidade, redundância e recuperação de desastres (DRP/BCP).
- Essa gestão é indispensável para que o ITI possa antecipar gargalos, dimensionar adequadamente seus ambientes e assegurar a continuidade dos serviços mesmo em situações de falha ou contingência.
- O correto gerenciamento da capacidade evita a degradação de desempenho, o esgotamento de recursos e o risco de interrupções que comprometam a certificação digital e a validação temporal, que são serviços de interesse nacional.
- A continuidade operacional, nesse contexto, é uma obrigação técnica e estratégica da DITEC, garantindo que os ambientes estejam sempre disponíveis e em conformidade com as políticas de segurança da informação e com os padrões da ICP-Brasil.

2.7.2.5. Apoio à governança e à melhoria contínua dos processos de TIC

- Compreende o suporte técnico e metodológico à padronização, documentação e evolução dos processos de gestão de TIC, com base em boas práticas reconhecidas, como ITIL v4, COBIT 2019 e ISO/IEC 20000-1.
- Essas atividades visam elevar o nível de maturidade dos processos operacionais e gerenciais, promovendo maior eficiência, controle e transparência nas ações de tecnologia.
- O apoio à governança é essencial para garantir que os serviços de TIC sejam prestados com foco em resultados mensuráveis, alinhados à política de transformação digital da Administração Pública Federal e aos objetivos estratégicos do ITI.
- Além disso, possibilita a implementação de um modelo de gestão baseado em indicadores e NMS, conforme previsto na Portaria SGD /MGI nº 6.680/2024, permitindo à Instituição adotar uma abordagem orientada à melhoria contínua e à agregação de valor institucional.

2.7.3. A utilização dos serviços apresenta, portanto, caráter técnico, estratégico e estruturante, constituindo um elemento indispensável à manutenção da operação segura, estável e ininterrupta dos sistemas críticos do Instituto.

2.7.4. Esclarecimento quanto ao público atendido e à adequação ao modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Para os fins desta contratação, entendese por "usuários" os usuários de TIC internos do ITI — servidores, colaboradores e equipes das unidades do Instituto —, cujo atendimento se dá por meio da Central de Serviços de TIC (ITSM), com abertura, triagem e tratamento de chamados técnicos, conforme o Catálogo de Serviços (Apêndice II) e as Equipes Técnicas (Apêndice III). A contratação não compreende o atendimento ao usuário final externo (o cidadão ou o titular de certificado da ICPBrasil), o qual é prestado por outros meios e canais institucionais do ITI — sendo esse o alcance da observação registrada no Documento de Formalização da Demanda. Esse recorte é plenamente aderente ao modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que disciplina os serviços de operação

de infraestrutura e de atendimento aos usuários de TIC do órgão: foram adotadas as categorias de serviço pertinentes do Anexo I (seção 2.3.2), na forma detalhada no item 7.8 deste Estudo, ao passo que eventuais categorias voltadas ao atendimento ao usuário final externo não se aplicam ao objeto e, por isso, não foram incorporadas, sem prejuízo da adequação ao modelo.

2.7.5. Ao consolidar esses serviços sob um modelo integrado e orientado por NMS, o ITI reforça sua capacidade de sustentar a confiança digital do Estado brasileiro, assegurando que suas infraestruturas e processos tecnológicos operem de forma resiliente, segura e alinhada aos objetivos estratégicos de “garantir a confiança nas transações eletrônicas e promover a transformação digital com segurança jurídica, confiabilidade e transparência”.

2.8. Alinhamento Estratégico

2.8.1. Alinhamento com a Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) - A contratação de serviços de operação de infraestrutura de TIC está diretamente ligada aos objetivos da EFGD 2024-2027 (Decreto nº 12.198/2024), pois garante a fundação tecnológica para os serviços digitais de Estado.

- Infraestrutura de Suporte Essencial: A contratação não se enquadra como um "serviço público digital" em si, mas sim como a infraestrutura de suporte essencial à prestação de serviços digitais críticos, como as Assinaturas Eletrônicas Avançadas do Gov.BR. A EFGD visa, entre outros, a ampliação da oferta e o aprimoramento dos serviços públicos por meio da transformação digital (OE.03).
- Segurança e Resiliência Cibernética: A contratação de operação de infraestrutura, com foco em alta disponibilidade e segurança reforçada, é fundamental para proteger os ativos digitais e garantir a segurança dos serviços públicos digitais no Brasil. O objeto exige especificamente monitoramento por meio de NOC (Network Operations Center) e SOC (Security Operations Center), uma medida essencial para a cibersegurança e a mitigação de riscos.
- Conformidade Normativa: Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e, portanto, devem se orientar pelos dispositivos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022. A IN 94/2022 exige que as contratações de TIC sejam integradas à Plataforma gov.br quando visam a oferta digital de serviços públicos, e a infraestrutura em questão suporta diretamente os serviços Gov.BR.
- Promoção da Governança: O ITI tem competências na promoção da Infraestrutura Nacional de Dados, melhorando a governança, a privacidade, a segurança da informação e a interoperabilidade no âmbito da APF. A contratação de serviços técnicos especializados é uma ação de governança de TIC que busca eficiência e alinhamento com as políticas federais.

2.8.2. A presente contratação está plenamente alinhada aos instrumentos de planejamento e gestão institucional do ITI, em especial ao Planejamento Estratégico (2023–2026) e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2023–2026), os quais orientam a atuação da área de tecnologia da informação no cumprimento da missão institucional de “garantir a confiança nas transações eletrônicas e promover a transformação digital com segurança jurídica, confiabilidade e transparência”.

2.8.3. Alinhamento com o Planejamento Estratégico do ITI - A contratação está diretamente vinculada à missão institucional do ITI, conforme o planejamento estratégico (PEI) da autarquia:

- Missão Crítica e Essencialidade: O ITI é a AC Raiz da ICP-Brasil e é responsável pela governança da identidade digital no Brasil (CIN). A contratação é essencial para assegurar a continuidade e a integridade dessas plataformas tecnológicas.
- Objetivos Estratégicos (PEI): A ação está alinhada a objetivos claros do Planejamento Estratégico Institucional:
- DI-4: Garantir o funcionamento do Sistema Nacional de Certificação Digital nos padrões nacionais e internacionais. A operação ininterrupta e segura da infraestrutura de TIC é o meio pelo qual se cumpre esse objetivo.
- AL-3: Melhorar as soluções de tecnologia da informação e comunicação mantendo-as compatíveis com as demandas institucionais. A contratação de serviços técnicos especializados de TIC é a solução de mercado para a sustentação e operação do ambiente.
- Conformidade de Segurança: A operação da infraestrutura deve seguir rigorosos padrões de segurança definidos em normativos como a Política de Segurança da ICP-Brasil (DOC-ICP-02), o que exige conhecimento técnico especializado e monitoramento contínuo. O objeto da contratação inclui explicitamente as categorias de Segurança de TIC e Gerenciamento de Serviços de TIC.

2.8.4. Alinhamento com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) do ITI - O PDTIC (2023-2026) é o instrumento tático que norteia e acompanha a atuação da área de TIC do ITI, estando por sua vez alinhado ao PEI e à Estratégia de Governo Digital.

- Exigência de Consonância: Conforme a IN SGD/ME nº 94/2022, as contratações de soluções de TIC devem estar em consonância com o PDTIC do órgão. O processo de contratação demonstra esse alinhamento nos seus documentos de planejamento (ETP e TR).
- Ações e Metas Específicas (ACTI): ACTI-04 - Serviços especializados de suporte à infraestrutura de datacenter e de redes de dados (Nível 3) e ACTI-06 - Sustentação de serviços de assinatura eletrônica avançada.
- Níveis de Serviço: A ação de contratar serviços especializados visa definir o catálogo e os níveis de serviços de TIC (NEI-09) e garantir o Índice de Disponibilidade dos Serviços/Sistemas Corporativos Críticos (IDS).

2.8.5. Além disso, o mesmo planejamento aponta o aperfeiçoamento da governança institucional e a adoção de práticas de gestão orientadas a resultados como pilares do desempenho organizacional. Nesse sentido, a contratação de serviços de TIC sob o modelo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e indicadores de desempenho, conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações, materializa essa diretriz, ao permitir a mensuração objetiva da qualidade e eficiência dos serviços prestados.

2.8.6. Em seu referencial de visão, o documento estabelece o propósito de “ser reconhecida como provedora de soluções inovadoras em TIC, contribuindo para que os objetivos estratégicos sejam alcançados por meio da gestão e melhoria contínua dos serviços digitais oferecidos”.

2.8.7. Alinhamento com o Plano de Contratações Anual de 2026 - O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual de 2026, conforme tabela a seguir, bem como pode ser consultado através do link do PNCP (https://pncp.gov.br/app/pca/04039532000193/2026):

Tabela 2.01. Dados do PCA

ID do Item no PCA	Classe/Grupo	DFD nº	Identificador da Futura Contratação	Valor Previsto
197	162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	10/2026	243001-143/2026	R$ 2.700.000,00

2.8.8. Alinhamento com o Plano de Logística Sustentável (PLS) — A presente contratação está alinhada ao Plano de Logística Sustentável do ITI, ciclo 2024–2026, aprovado pela Portaria ITI nº 76, de 31 de dezembro de 2024 (Processo SEI nº 00100.001004/202462), em atenção ao art. 18, § 1º, XII, da Lei nº 14.133/2021 e à IN SEGES/ME nº 58/2022. O objeto observa, em especial, o Eixo 3 do PLS ("Identificação dos objetos de menor impacto ambiental"), cuja meta é que 100% dos processos de contratação contenham critérios de sustentabilidade, bem como as diretrizes de racionalização e consumo consciente (Eixo 1) e de capacitação dos prestadores quanto ao uso eficiente de energia e água e à redução de resíduos (Eixo 6).

2.9. O modelo pretendido de contratação de sustentação de infraestrutura de TIC

2.9.1. A presente contratação, deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços, de acordo com a Portaria SGD /MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que institui 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 - SISP do Poder Executivo Federal, e estabelece, em seu Capítulo I, que:

> "Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)
>
> Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.
>
> Art. 3º 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."

2.9.2. O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

2.9.3. A Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos publicou as Portarias SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024, SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, e Portaria SGD/MGI Nº 5.921, de 22 de julho de 2026. Estas portarias incluem anexos e promovem alterações na portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Diante desse cenário, a Equipe de Planejamento da Contratação empenhou todos os esforços para adequar o presente estudo ao modelo estabelecido pela portaria, garantindo a conformidade com as novas diretrizes. Assim, sempre que a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, for mencionada neste Estudo, serão consideradas também as alterações introduzidas por estas portarias.

2.9.4. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da Administração Pública Federal (APF) por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

2.9.5. A modalidade de contratação proposta na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 apresenta diversas vantagens à instituição, destacando-se:

- Garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação dos serviços baseados em TIC da DITEC/ITI.
- Maior transparência, agilidade e previsibilidade no processo de planejamento da contratação, com a utilização de valores padronizados para estimativa de preços dos perfis profissionais, bem como definição do valor de referência da contratação.
- A execução dos serviços está vinculada a critérios objetivos de qualidade e resultados.
- Adoção de práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps.

2.9.6. Assim, a utilização da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (e suas antecessoras, como a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021) é uma ação de governança. Este modelo foi criado em resposta às recomendações do TCU (Acórdãos nº 2.037/2019 e nº 1.508/2020), mitigando os riscos de sobrepreço e

fiscalização deficiente associados a modelos anteriores (como UST). Ao adotar o modelo 1.070, o ITI cumpre a exigência de aderência a Modelos Padronizados e Recomendações de Controle.

2.10. Conclusão

2.10.1. A contratação atende diretamente aos eixos estratégicos “Governança e Segurança da Informação” e “Infraestrutura e Sustentabilidade Tecnológica”, previstos no Planejamento Estratégico, além de viabilizar a execução das ações e projetos definidos no PDTIC 2023–2026.

2.10.2. Ao promover a integração entre infraestrutura, segurança e governança, a iniciativa fortalece a capacidade institucional e assegura a aderência das soluções tecnológicas aos objetivos estratégicos do ITI, contribuindo para uma gestão pública mais digital, eficiente e transparente.

2.10.3. Os serviços solicitados neste estudo são de natureza continuada, dada a sua essencialidade para a finalidade pública de forma permanente e contínua. Em face do exposto, esta equipe de planejamento da contratação posiciona-se conclusivamente pela viabilidade e adequação desta contratação para o atendimento da necessidade aqui descrita e, consequentemente, para a salvaguarda dos serviços críticos prestados à sociedade brasileira pelo ITI.

2.10.4. Levando em consideração a quantidade de atendimentos realizados todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TIC e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas, torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à Administração Pública e à sociedade.

2.10.5. Alinha-se que o objeto da contratação é o de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação - TIC, não tratando-se de serviços dentre os dispostos no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive a gestão de processos de TIC e a gestão de segurança da informação. Registra-se, portanto, que a presente contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos Arts. 3º, 4º e 5º da IN/SGD 94/2022.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC)	José Rodrigues Gonçalves Júnior

4. Necessidades de Negócio

4.1. A presente contratação é motivada pela necessidade de garantir a disponibilidade, confiabilidade, integridade e segurança da infraestrutura para os Serviços Negociais ofertados pela de Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC) e pela Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normalização (DAFN).

4.2. Dimensão Estratégica: Alinhamento e Governança - A contratação visa fortalecer a governança tecnológica e a maturidade institucional, atendendo às diretrizes de modernização e eficiência do Governo Federal. As necessidades de negócio estratégicas são:

- **Aderência à Legislação e Normativos**: Cumprir os requisitos da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e demais normas vigentes que exigem contratações orientadas a resultados e uso racional de recursos públicos.
- **Alinhamento Institucional**: Cumprir as metas do PDTIC 2023–2026, que determinam a necessidade de "adotar medidas para melhoria da infraestrutura de TIC de modo a mitigar os riscos de descontinuidade dos processos" e "promover a gestão integrada e eficiente dos serviços de tecnologia".
- **Sustentação da Missão Finalística**: Assegurar a confiança, autenticidade e integridade das transações eletrônicas realizadas no âmbito da ICP-Brasil (Autoridade Certificadora Raiz, EAT e Assinaturas Eletrônicas), essenciais para a missão do ITI.
- **Integração e Eficiência Administrativa**: Promover a integração dos serviços de infraestrutura e segurança sob um único contrato orientado a Nível Mínimo de Serviço (NMS), reduzindo a dependência de contratos fragmentados e aumentando a sinergia entre as áreas.

4.3. Dimensão Operacional: Continuidade e Segurança - A dimensão operacional foca em garantir a estabilidade e a resiliência dos ambientes tecnológicos de missão crítica e dos serviços públicos digitais. Os macroprocessos a serem garantidos pela contratação são:

- **Sustentação e Disponibilidade de Missão Crític**a: Administrar e operar servidores, bancos de dados, redes e sistemas operacionais, garantindo a performance e alta disponibilidade dos sistemas finalísticos (AC-Raiz, EAT e Assinaturas Eletrônicas).
- **Segurança e Conformidade Regulatória**: Assegurar a gestão da segurança da informação (prevenção, detecção e resposta a incidentes), o cumprimento dos requisitos DOC-ICP e ISO/IEC 27001, e a sustentação da conformidade com os requisitos de auditoria WebTrust.
- **Continuidade de Negócio e Recuperação**: Gerir a capacidade e continuidade de serviços, assegurando redundância e a pronta recuperação de desastres (DRP/BCP), conforme diretrizes da ICP-Brasil e padrões internacionais (ISO/IEC 22301), garantindo a continuidade do negócio.

- **Gestão Proativa e Observabilidade**: Implementar monitoramento e observabilidade de ambientes com uso de soluções integradas que permitam análise proativa de eventos, correlação de incidentes e detecção de anomalias.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1. A prestação de serviços deverá estar estruturada em eixos interconectados, garantindo a evolução da maturidade tecnológica e a integração com as metas estratégicas da Instituição:

5.1.1. **Sustentação, Operação e Eficiência da Infraestrutura** - Esses serviços deverão sustentar a operação de forma resiliente e contínua, assegurando que as plataformas críticas mantenham integridade e estabilidade frente ao aumento de demanda e à complexidade dos ecossistemas digitais. A contratação deverá prover:

- **Administração Técnica e Manutenção**: Gestão e manutenção de servidores físicos e virtuais, equipamentos de rede, sistemas operacionais, bancos de dados, armazenamento, backup e conectividade, garantindo a atualização e o desempenho adequado de hardware e software.
- **Virtualização e Nuvem**: Considerar a utilização de tecnologias de virtualização e computação em nuvem para otimização de recursos, escalabilidade e flexibilidade, alinhadas às necessidades do Órgão.
- **Continuidade e Recuperação de Dados (BCP/DRP)**: Realização de backups periódicos e a implementação e execução periódica de planos de continuidade e recuperação de desastres, essenciais para garantir a disponibilidade e a integridade dos dados.
- **Gestão de Capacidade e Eficiência Operacional**: Planejamento e controle da capacidade tecnológica, análise preditiva de consumo, projeção de crescimento de carga e adequação racional dos recursos.

5.1.2. **Segurança da Informação e Conformidade Técnica** - Essas ações visam fortalecer o núcleo de confiança digital da Instituição, preservando a integridade, a confidencialidade e a autenticidade dos serviços, por meio de:

- **Proteção Ativa**: Implementação e gestão de medidas de segurança (e.g., firewall, antivírus, criptografia), controle de acesso e políticas de segurança, a fim de mitigar riscos e garantir a integridade e confidencialidade das informações.
- **Gestão de Acessos e Rastreabilidade**: Controle de acessos, credenciais e autenticação, com segregação de funções e rastreabilidade de operações.
- **Monitoramento e Resposta a Incidentes**: Tratamento estruturado, registro de evidências e pronta resposta a incidentes de segurança.
- **Gestão de Risco e Auditoria**: Controle de vulnerabilidades, auditoria técnica e manutenção da conformidade com políticas de segurança e normas aplicáveis (e.g., LGPD).

5.1.3. **Monitoramento, Observabilidade e Inteligência Operacional (AIOps)** - A contratação deverá incorporar um novo padrão de observabilidade inteligente e gestão preditiva, transformando a operação tecnológica em uma estrutura autônoma, responsiva e orientada a resultados, com base nos princípios de AIOps. A solução de monitoramento e suporte proativo de última geração deverá possibilitar uma visão integrada e cognitiva (full-stack), mediante:

- **Coleta e Correlação Inteligente**: Coleta contínua de métricas de desempenho e disponibilidade, com correlação inteligente de eventos e identificação automática de causas-raiz.
- **Análise Preditiva e Comportamental**: Uso de modelos de inteligência artificial para antecipar falhas e otimizar recursos.
- **Automação de Processos e Resposta**: Uso de tecnologia para automatizar processos e tarefas relacionadas à entrega do serviço, buscando aumentar a eficiência e liberar recursos humanos, incluindo a automação de workflows de resposta e registro estruturado de ações corretivas.
- **Transparência e Gestão**: Geração de dashboards técnicos e executivos para acompanhamento em tempo real dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- **Integração de Governança Operacional**: Integração com soluções de gestão de configuração (CMDB), central de serviços (ITSM) e segurança (SIEM).

5.1.4. **Gerenciamento de Serviços (ITSM) e Governança** - Este conjunto de práticas estabelece um modelo de gestão de serviços e governança digital contínua, garantindo a eficiência, a qualidade e o alinhamento com as necessidades do Órgão:

- **Gestão de Serviços de TI (ITSM)**: Para abertura, controle, gerenciamento de demandas, chamados técnicos e tickets de atendimento, deverá ser utilizada a ferramenta de ITSM do Órgão, sendo papel da CONTRATADA realizar as configurações e gerenciamento necessários para o atendimento dos serviços providos.

- **Integração de Sistemas:** Garantir a interoperabilidade e a compatibilidade dos sistemas e aplicações que precisam se integrar de forma eficiente, para a troca de informações e o compartilhamento de dados.

- **Melhoria Contínua e Governança**: Adoção de boas práticas e frameworks reconhecidos, como ITIL v4 e COBIT 2019, para a internalização institucional, padronização e aprimoramento dos processos de TIC.

- **Gestão Baseada em Resultados**: Definição e acompanhamento contínuo dos Indicadores de Níveis de Serviços (INS), com seus Níveis Mínimos de Serviço (NMS), e indicadores de desempenho, com implementação de planos de melhoria contínua.

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

6.1. Além das necessidades de negócio e tecnologias identificas para a contratação em tela, a escolha da solução deve observar um conjunto de requisitos complementares que garantam a conformidade legal, a sustentabilidade, a segurança em sentido amplo, a gestão eficaz e a adaptabilidade da infraestrutura tecnológica do ITI. Tais requisitos são essenciais para assegurar a perenidade da missão institucional da Autarquia e a otimização do investimento público.

6.2. As demais exigências para a contratação de sustentação de infraestrutura de TIC incluem:

6.2.1. Conformidade Legal e Regulatória:

- O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a outras legislações aplicáveis.

- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 (Institui 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 - SISP do Poder Executivo Federal), e suas alterações promovidas pela Portaria SGD/MGI nº 6680, de 4 de outubro de 2024, a Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025 e Portaria SGD/MGI Nº 5.921, de 22 de julho de 2026.

- Deve-se garantir a conformidade com as normas específicas da ICP-Brasil, como o DOC-ICP-01 (Declaração de Práticas de Certificação), DOC-ICP-02 (Política de Segurança da ICP-Brasil) e DOC-ICP-05 (Requisitos Mínimos para as Declarações de Práticas de Certificação das Autoridades Certificadoras).

6.2.2. Sustentabilidade e Boas Práticas Ambientais:

- A solução deve incorporar critérios e práticas de sustentabilidade, observando requisitos de baixo consumo de energia e outros recursos, bem como a logística reversa para desfazimento e reciclagem de bens e refugos, quando aplicável.

- A contratada deverá assegurar o cumprimento dos requisitos de sustentabilidade previstos no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, para a seção "Tecnologia da Informação e Comunicação – Aquisição de (ou serviços que utilizem) bens de informática e automação".

- As práticas de sustentabilidade aqui previstas alinhamse ao Plano de Logística Sustentável do ITI, ciclo 2024–2026 (Portaria ITI nº 76/2024), conforme o item 2.8.8.

6.2.3. Minimização da Dependência Tecnológica e Interoperabilidade:

- A Instrução Normativa SGD nº 94/2022, em seu Anexo I, subitem 1.4.1, estabelece diretrizes para evitar a dependência tecnológica e a monopolização de mercado no âmbito da administração pública. Essa preocupação reflete a necessidade de assegurar que as soluções de tecnologia da informação e comunicação (TIC) adotadas nesta contratação sejam sustentáveis, interoperáveis e promotoras de um ambiente competitivo. Nesse contexto, é essencial que a contratação e o desenvolvimento de soluções priorizem padrões abertos e interoperabilidade, promovendo a pluralidade de fornecedores e prevenindo a concentração de mercado em poucos agentes econômicos.

- Atualmente a DITEC/ITI possui soluções de TIC que dão suporte ao atual contrato de sustentação de infraestrutura que poderão ser substituídas em outros processos licitatórios em andamento. Desta forma, busca-se tanto evitar dependência tecnológica e monopolização de mercado, quanto encontrar a solução com melhor custo-benefício que atenda às expectativas e necessidades do órgão. As especificações técnicas desta contratação foram selecionadas, sem prejuízo dos requisitos técnicos e de negócio apresentados.

- Outro aspecto fundamental é a implementação de práticas de governança que garantam a diversificação de fornecedores e evitem a formação de monopólios. As contratações realizar devem lastreadas por estudos de mercado detalhados e no respeito à competição entre empresas, com utilização de padrões interoperáveis, além de cláusulas contratuais que impeçam a dependência excessiva de um único fornecedor. Essas ações fortalecem o ecossistema tecnológico nacional, ampliam a resiliência das operações públicas e contribuem para a criação de um mercado mais justo e dinâmico.

6.2.4. Necessidade de avaliação prévia do local (vistoria técnica) — requisito decorrente da segurança física exigida pela ICPBrasil

- Os serviços de sustentação recairão sobre a infraestrutura que suporta a Autoridade Certificadora Raiz da ICPBrasil (ACRaiz), a Entidade de Auditoria do Tempo (EAT) e os demais serviços finalísticos do ITI, ambientes submetidos aos requisitos de segurança física mais rigorosos dos normativos da ICPBrasil, em especial a Declaração de Práticas de Certificação da ACRaiz (DOCICP01) e os Requisitos Mínimos para as DPC (DOCICP05).
- Esses ambientes possuem peculiaridades que só podem ser plenamente conhecidas presencialmente, entre as quais: (i) estrutura de acesso segregada em seis níveis de segurança física, com identificação biométrica e cartão eletrônico nas áreas sensíveis; (ii) salacofre blindada (célula estanque em concreto e aço, com proteção eletromagnética), dotada de portas em eclusa e submetida ao princípio do controle duplo — permanência mínima de duas pessoas autorizadas; (iii) módulos de segurança criptográfica (HSM) operados em regime offline, com ativação por controle múltiplo "n de m"; e (iv) sistemas de facilities redundantes (climatização de precisão independente, energia com geradores e nobreaks redundantes, detecção precoce e combate a incêndio por gás inerte, CFTV com guarda de imagens). Tais condições impactam diretamente o tempo de resposta técnica (SLA) e o correto dimensionamento das equipes.
- Por imposição de segurança orgânica, a Política de Segurança da ICPBrasil (DOCICP02) e o DOCICP05 vedam a identificação pública da localização e da topologia dos ambientes da ACRaiz. Assim, o edital não pode detalhar as plantas das salas técnicas, as rotas físicas de dutos e cabeamento segregado e a disposição dos ativos, o que torna a vistoria presencial — realizada sob agendamento restrito e mediante termo de sigilo — o único meio seguro e lícito de franquear ao licitante o conhecimento das condições indispensáveis à elaboração de proposta exequível.
- Somase a isso o regime permanente de fiscalização a que o ambiente está sujeito: auditorias anuais de credenciamento conduzidas pela DAFN e por entidades homologadas (DOCICP08) e auditorias internacionais WebTrust for CA. A não conformidade física ou lógica pode conduzir o ambiente à condição de "inaceitável", com suspensão das operações da ACRaiz — risco de âmbito nacional —, reforçando a necessidade de a contratada conhecer o local in loco.
- Por essas razões, e nos termos do art. 63, §2º, da Lei nº 14.133/2021, a avaliação prévia do local de execução é imprescindível ao conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto, justificandose a previsão de vistoria técnica prévia no Termo de Referência, assegurados o direito do licitante à sua realização e a possibilidade de substituição por declaração formal (art. 63, §§ 3º e 4º).

6.2.5. Necessidade de estrutura de atendimento local (escritório) no Distrito Federal — requisito de execução decorrente da criticidade e do regime presencial da infraestrutura da ICP-Brasil

- A infraestrutura a ser sustentada está instalada nas dependências do ITI, em Brasília/DF, e opera em regime ininterrupto (24x7x365), com metas de disponibilidade superiores a 99,99% para os serviços finalísticos (AC-Raiz, EAT e Assinaturas Eletrônicas). A continuidade desses serviços é condição da cadeia de confiança da ICP-Brasil, cuja interrupção produz impacto de âmbito nacional.

- Diferentemente de um data center corporativo comum, parte relevante das operações não pode ser executada remotamente: as atividades mais críticas envolvem módulos de segurança criptográfica (HSM) em regime off-line e áreas de acesso físico restrito (sala-cofre com portas em eclusa e princípio do controle duplo, com permanência mínima de duas pessoas autorizadas). Tais condições impõem a presença física de profissionais habilitados para intervenções, testes e resposta a incidentes, sob pena de comprometimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

- O tempo de resposta técnica exigido para um ambiente dessa criticidade é incompatível com deslocamentos de longa distância. A manutenção da conformidade permanente perante as auditorias presenciais da DAFN (DOC-ICP-08) e as auditorias internacionais WebTrust — que verificam controles físicos, integridade de CFTV e testes de emergência — pressupõe equipe apta a atuar tempestivamente no local.

- Por essas razões, revela-se imprescindível que a contratada disponha de estrutura administrativa mínima no município de Brasília/DF, apta a assegurar a alocação e a substituição tempestiva dos profissionais e a resposta a incidentes nos prazos pactuados. A exigência não constitui restrição indevida à competitividade: (i) não é condição de habilitação, podendo ser atendida após a assinatura do contrato ("possua ou venha a instalar"), em linha com o Acórdão TCU nº 1176/2021-Plenário; e (ii) é proporcional à essencialidade e ao risco do objeto, sendo indispensável à adequada execução contratual.

6.2.6. Proporcionalidade e motivação das exigências de qualificação técnica e econômico-financeira

- As exigências de habilitação foram dimensionadas de forma proporcional à complexidade, à essencialidade e ao risco do objeto (art. 37, XXI, da Constituição Federal, e art. 70, III, da Lei nº 14.133/2021), evitando restrição indevida à competitividade e observando as diretrizes do art. 67 da mesma Lei.
- Cada exigência de atestado de capacidade técnico-operacional corresponde a um serviço efetivamente previsto no escopo (Apêndice II — Catálogo de Serviços e Apêndice III — Equipes Técnicas) e a ativos existentes no ambiente do ITI (Apêndice I — Infraestrutura de TIC). Os pisos quantitativos foram fixados em patamar não superior a 50% do volume total do parque tecnológico atual, em atenção ao art. 67, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, conforme a memória de correspondência a seguir.

Capacidade exigida	Correspondência no ambiente (Apêndice I / escopo)
ITSM e integração de canais	Ferramentas de gestão de serviços (OTRS, GLPI, ServiceNow, Jira SM) — itens 2.4.3 e 2.5.1.
Automação e painéis/observabilidade	Grafana, Prometheus, Zabbix, Opensearch, Graylog — itens 2.4.2, 2.4.5, 2.5.7.
Windows Server + Linux; DNS/DHCP; diretório	Windows (11) e Linux (370); DNS interno/externo (6/6); LDAP (4) — itens 2.5.2, 2.5.6.

SGBD relacionais e não relacionais	PostgreSQL (15), MySQL/MariaDB (8), SQL Server (2), MongoDB — itens 2.4.1 e 2.5.4.
Backup e storage SAN/Fibre Channel	Veeam/Bacula; 4 storages + 7 switches SAN (FC) — itens 2.1.6, 2.5.3.
Antimalware, IPS/NGFW/VPN/WAF	Firewalls (Fortinet 4 + PF 2), IDS/IPS (Suricata/Snort/Wazuh) — itens 2.1.4, 2.5.5.
DevOps/DevSecOps, CI/CD, Kubernetes	Rancher/Docker/Podman/K8s (25), GitLab/Jenkins/ArgoCD — itens 2.2, 2.4.8, 2.5.2.
Balanceamento de carga	F5 BIG-IP, NGINX, HAProxy, MetalLB — item 2.4.6.
Práticas ITIL e NOC 24x7x365	Catálogo de Serviços (Apêndice II) e Equipes Técnicas (Apêndice III); NMS no Apêndice V.

- São adotados, ainda, mecanismos que preservam a competitividade: admite-se o somatório de atestados de contratos executados de forma concomitante e a apresentação em nome da matriz ou de filial, não se impondo limitação de tempo de emissão nem de local de prestação dos serviços, vedadas pelo art. 67, § 2º.
- A qualificação econômico-financeira adota o modelo padronizado da AGU (índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral superiores a 1 e, subsidiariamente, patrimônio líquido de 5% do valor anual, aplicável a serviço continuado), sem exigência adicional de capital mínimo ou de garantia de proposta, mostrando-se proporcional à essencialidade e à continuidade do objeto.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. A presente sessão contém o registro do quantitativo estimado de serviços necessários para composição da solução que se pretende contratar. Para isso, serão apresentados de forma detalhada os dados históricos e características do ambiente de infraestrutura de TIC da DITEC ITI.

7.2. Como metodologia utilizada para obtenção dessas estimativas, aplicou-se a orientação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, mais especificamente no item "10.1. Dimensionamento das necessidades", transcrito abaixo:

> "10.1. Dimensionamento das necessidades
>
> 10.1.1. O dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, a equipe de planejamento pode utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão."

7.3. Dessa forma, a estimativa da demanda considerou como insumo os levantamentos das informações abaixo:

7.3.1. Análise dos Contratos Administrativos ColaboraGOV/MGI nº 6/2022 e nº 10/2022 firmado com a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. Dos quais os detalhes são apresentados adiante neste ETP.

7.3.2. Levantamento da infraestrutura tecnológica da DITEC/ITI, contemplando as informações de ativos, serviços que são providos e tecnologias em uso;

7.3.3. Análise do histórico de demandas realizadas por diversos meio como tickets, projetos, e demais solicitações realizadas;

7.3.4. Levantamento dos Ambientes Cibernéticos (sites) do ITI;

7.3.5. Análise crítica da prestação dos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, a fim de levantar possíveis oportunidades de melhoria.

7.3.6. Os perfis profissionais e categorias de serviços existentes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que foram compatibilizados para atendimento da necessidade institucional, bem como a experiência necessária, conjunto de atribuições e certificações visando a correta execução e a qualidade dos serviços prestados.

7.4. Análise dos Contratos Administrativos

7.4.1. A análise do contrato vigente tem por objetivo subsidiar os estudos de estimativa dos quantitativo dos serviços que se pretende contratar, assim como orientação do item 10.4 da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, transcrito abaixo:

> "10.4. Análise do Contrato Atual

10.4.1. Caso o órgão possua contrato em execução para a prestação de serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, o mesmo poderá ser contemplado durante o Estudo Técnico Preliminar para análise do histórico de chamados, bem como dos níveis mínimos de serviços, inclusive para balizar o quantitativo de Perfis a ser estimado.”

7.4.2. O Contrato Administrativo nº 6/2022 (SEI/ITI nº 0761441), cujo é "TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO Nº 06/2022, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA GERÊNCIA REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA NOS ESTADOS DE GOIÁS E TOCANTINS - GRA-GO/TO E A EMPRESA LOGIKS CONSULTORIA E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA".

7.4.2.1. A Adesão ao contrato se deu por meio da ORDEM DE SERVIÇO 12804.000806/2026-79 (ColaboraGov) ao programa ColaboraGov do Ministério da Gestão, Inovação e Serviços Públicos (MGI).

7.4.2.2. O pagamento se dá por descentralização orçamentária ao MGI, Processo SEI/ITI nº

7.4.2.3. A demanda é caracterizada como: Descrição: Serviços de apoio em gestão de TI abrangendo as seguintes áreas: apoio na gestão de serviços de infraestrutura, apoio na gestão de serviços/sistemas e apoio na gestão de dados e informações. Serviços de apoio em gestão de negócios de TI abrangendo as seguintes áreas: apoio à governança de TI e gestão de projetos.

7.4.2.4. Prevê a utilização de aproximadamente 6973 horas no período de 01 de maio a 19 de agosto de 2026 nos serviços apresentados na Tabela 7.01.

Tabela 7.01. Tipos de Serviço na OS ColaboraGov

Conforme catálogo de Serviços Contratação ColaboraGov/MGI (25354392)
2.2. Apoiar na elaboração relatório de acompanhamento de atividades realizadas no período por projeto;
2.5. Repasse de conhecimento da metodologia de Gestão de Projetos;
2.8. Apoiar a avaliação de cenários para interoperação ou integração de informações;
2.10. Análise de requisitos.
3.11. Apoiar a CONTRATANTE na implementação das ações (plano de ação) que visam a alcançar a maturidade de TIC desejada e atender às recomendações e determinações dos Órgãos de Controle Interno e Externo;
5.6. Gerir os níveis de serviços de infraestrutura de TIC;
5.7. Gerir o atendimento aos usuários de serviços de TIC;
5.7. Gerir o atendimento aos usuários de serviços de TIC;
5.10. Apoiar a operação/manutenção dos processos correlatos à gerência de configuração e mudanças, como por exemplo: estruturar o ambiente de configuração, gerar as entregas de artefatos, dentre outros;
5.10. Apoiar a operação/manutenção dos processos correlatos à gerência de configuração e mudanças, como por exemplo: estruturar o ambiente de configuração, gerar as entregas de artefatos, dentre outros;
5.11. Análise e implementação de soluções para monitoramento da infraestrutura fornecida pelo cliente da aplicação e seus respectivos parques de serviços de infraestrutura;
5.19. Prospectar solução de gestão de configuração e mudanças;
6.10. Apoiar a área de negócio nas atividades de testes de aceitação (homologação) de sistemas.
6.13. Projetar a intervenção adaptativa e evolutiva nos componentes de softwares necessários à publicação e disponibilização de releases ou novas aplicações em produção.
6.12. Planejamento da implantação dos componentes de software em ambiente adequado para provimento de release ou novas versões a serem lançadas.
6.14. Atualização ou desenvolvimento de documentação dos componentes de software.
10.1. Propor identidades visuais para sistemas internos, front-ends e de ambientes para páginas web (internet, intranet e blog);
10.2. Validar aderência dos produtos de software à identidade visual da CONTRATANTE;
10.4. Tratamento e criação de imagens gerais para sistemas, sítios, manuais e outros a serem utilizados no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

11.6. Apoiar na análise de impacto ao negócio sob todos os riscos levantados, utilizando metodologia aprovada pela CONTRATANTE;

11.7. Apoiar a CONTRATANTE na gestão de continuidade do negócio;

11.9. Apoiar a CONTRATANTE no tratamento de incidentes, problemas e crises de segurança da informação;

11.12. Apoiar a CONTRATANTE com o desenvolvimento de software seguro;

11.11. Apoiar a CONTRATANTE na gestão de mudanças nos aspectos relativos à SIC;

11.13. Apoiar a CONTRATANTE na auditoria de conformidade referente à SIC.

7.4.3. Há também o Contrato Administrativo nº 10/2022, firmado com a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, que tem como objetivo prover serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, exclusivos para o ambiente de Assinaturas Eletrônicas Avançadas do ITI, com monitoramento por meio de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) e SOC (Security Operations Center/Centro de Operações de Segurança), para atendimento das necessidades no âmbito da DITEC/ITI.

7.4.3.1. O modelo de contratação é baseado no valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade. Os atendimentos são do tipo remoto e são segmentado em Gerenciamento, Infraestrutura e Segurança.

Tabela 7.02. Áreas de Prestação de Serviço do Contrato nº 10/2022

Item	Descrição do Serviço	Unidade de medida
1	GERENCIAMENTO	Unidade/mês
2	INFRAESTRUTURA	Unidade/mês
3	SEGURANÇA	Unidade/mês

7.4.3.2. De acordo com o "Extrato Instrumento de Cobrança NF nº. 13.133 - Março de 2026" (SEI nº 0787852) foi pago e empresa DSS o valor de R$ 120.184,49 (cento e vinte mil e cento e oitenta e quatro reais e quarenta e nove centavos) referente ao mês de março de 2026.

7.4.3.3. O serviço de Assinatura Eletrônica Avançada no contexto do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) e do Governo Federal é um dos três tipos de assinaturas eletrônicas previstas na Lei nº 14.063/2020, que estabelece regras sobre o uso dessas tecnologias em interações com órgãos públicos.

7.4.3.4. A atuação da AVANÇADA, neste contexto, não é um serviço único do ITI, mas sim um nível de segurança e validade jurídica regulamentado pelo ITI e implementado pelo Governo Federal.

7.4.3.5. Diante disso os profissionais da DSS realizam serviços voltados para a “AVANÇADA” como:

- Diagnosticar e solucionar problemas técnicos que impedem a conclusão da assinatura em sistemas integrados (ex: erros de comunicação com a API do ITI/Gov.br, incompatibilidade de navegadores, problemas de formato de arquivo);
- Monitoramento 24/7 a conexão e o desempenho da interface de programação de aplicações (API) que comunica o sistema da organização com o serviço de Assinatura Eletrônica Avançada (Gov.br);
- Identificar e relatar imediatamente falhas de comunicação ou lentidão;
- Garantir a manutenção de *logs* de assinatura (registros de quem, quando e o que foi assinado), que são cruciais para a validade jurídica e rastreabilidade dos documentos.
- Serviço de Security Manager Center do ambiente tecnológico da Avançada;
- Serviços de Proteção perimetral do ambiente tecnológico;
- Sustentação de todos os servidores físicos e virtuais;
- Serviço de proteção de dados utilizando ferramentas de mercado;
- Serviços de redes e conectividades de ambos os sites - Brasília / Rio de Janeiro;
- Sustentação na base de dados dos servidores do órgão;

7.4.3.6. O contrato atual da DSS transforma as exigências legais e a tecnologia do ITI em um serviço operacional contínuo e seguro para a organização contratante.

7.4.4. Após análise realizada na seção 7.4.3 é possível inferir que, para os contratos atualmente vigentes relativos à sustentação de TIC para atender aos serviços que são providos pelo ITI, apresentamos valores que constam na Tabela 07.03 a serguir.

Tabela 7.03. Valor mensal dos contratos vigentes

Contrato Administrativo	**Valor referente a um (1) mês**
Contrato nº 6/2022 (ColaboraGov) (OS ITI)	R$ 190.192,00
Contrato nº 10/2022	R$ 120.184,49
Total	**R$ 310.376,49**

7.4.5. Dada a reorganização institucional em curso, a pretensa contratação visa suprir as demandas de serviços e projetos que hoje são atendidas pelas unidades organizacionais do ITI. De forma a recompor o quadro de colaboradores para um número suficiente e adequado.

7.4.6. Esta necessidade se configura a partir do entendimento que a infraestrutura tecnológica e, consequentemente, os serviços de TI estão em constante evolução e numa curva crescente de demandas.

7.5. Análise do histórico de demandas

7.5.1. O levantamento do histórico de chamados é um pressuposto para a aplicação do modelo de contratação. A Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) realizou um levantamento detalhado de demandas cotidianas e excepcionais, analisando registros do Sistema OTRS, Requisições de Mudança e projetos.

7.5.2. A Equipe de Planejamento da Contratação realizou um levantamento detalhado sobre demandas cotidiana e excepcionais referentes aos Serviços Negociais apresentados no "Apêndice II - Catálogo de Serviços".

7.5.2. Assim, foram analisados registros do Sistema ORTS, Requisições de Mudança e projetos em desenvolvimento

7.5.3. Quantitativos Totais de Chamados da DITEC

7.5.3.1. A análise histórica da ferramenta OTRS da DITEC para o período coberto pelo contrato nº 10/2022 demonstrou um volume total de 113.509 tickets. O foco da demanda está concentrado em sustentação de ambientes e segurança de alto impacto:

Tabela 7.04. Filas Identificadas e Volume no ITSM atual

Fila de Atendimento (Categoria Técnica)	**Volume de Tickets (Total)**	**Foco no Negócio**
Infraestrutura (Geral)::Sistemas Operacionais	49.191	Sustentação de Aplicações/Operação de Infraestrutura
Segurança (Geral)::SIEM	9.596	Cibersegurança / Monitoramento de Serviços de TI
Segurança (Geral)::Backup::Veeam	9.170	Armazenamento e Backup
Infraestrutura (Geral)::Redes	3.195	Conectividade e Comunicação

7.5.3.2. Detalhamento Qualitativo dos Chamados Críticos / ICP-Brasil: A natureza dos incidentes mais críticos na infraestrutura que suporta a AC-Raiz, destacando a necessidade de serviços ininterruptos em regime 24x7.

I. **Sustentação de Aplicações/Sistemas Críticos**: Demandas relacionadas à validade da LCR (Lista de Certificados Revogados) em diferentes sites (RNP, INFOVIA, CONTINGÊNCIA), e problemas de Certificado Site Polícas. Tais problemas são vitais para a operação da ICP-Brasil.

II. **Backup e Armazenamento**: Incidentes frequentes envolvendo o sistema BACULA (BACULA_FDISK, BACULA_CFTV, BACULA_INTRANET), demonstrando a necessidade de monitoramento e sustentação contínua de rotinas de cópia e recuperação de dados.

III. **Monitoramento e Segurança Física/Lógica**: Alertas de indisponibilidade de ativos críticos (PING, HTTP) em clusters e switches na SCRJ (incluindo o Cluster SCRJ HOST 34 e Switches Servidores SCRJ), bem como problemas em climatizadores (MINI_MATE, HPM_S20).

IV. **Cibersegurança e Conformidade**: Demandas para Liberação de regras no firewall, Tratamento dos registros de acesso, e atividades de atualização de keystore, confirmando o foco da contratação em Cibersegurança.

7.5.3.3. Natureza dos Chamados (Operação e Conformidade Crítica) - O histórico demonstra que a maior parte dos tickets está diretamente relacionada à sustentação de serviços essenciais e à conformidade com os normativos da ICP-Brasil (DOC-ICP):

Tabela 7.05. Análise das Filas Identificadas

Categoria da Fila OTRS	**Exemplos de Demandas Registradas**	**Categoria Correlata Portaria 1070/2023**
Infraestrutura	Problemas de LCR_VALIDADE (Lista de Certificados Revogados), falhas de BACULA (Backup), problemas em servidores de e-mail, e acesso/configuração no CCD.	Operação de Infraestrutura de TIC (Armazenamento e Backup, Sustentação de Aplicações, Sustentação de Banco de Dados, Conectividade).
Segurança	Liberação de regras no firewall, Atualização de keystore, Tratamento dos registros de acesso, e envio de Lista de Biometrias.	Cibersegurança e Monitoramento de Serviços de TI.
Avançada	Demandas relacionadas a deploy de sistemas (Assinador - Produção - Deploy), e acesso a projetos.	Sustentação de Aplicações, Governança de Serviços Negociais DITEC.

7.5.4. Crítica e Ajuste Necessário na Gestão da Demanda

7.5.4.1. Apenas os dados de tickets não representam a demanda real. A utilização de métricas como a UST, evitadas nesta contratação, era inadequada para serviços de suporte contínuo de TI, que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante. Muitos tickets são gerados por alertas automatizados do sistema de monitoramento (NOC/SOC), e não por comunicação direta de um usuário. Exemplos são os problemas de validade de LCR, falhas de PING em ativos críticos do CCD, e alertas de backup (BACULA). A contratação visa a implantação e operação do NOC e SOC, confirmando o foco em Monitoramento de Serviços de TIC.

7.5.4.2. Apenas os dados de tickets não representam a demanda real e total de trabalho da DITEC. Isso ocorre devido a vários fatores:

I. **Dificuldade de Classificação**: Há uma dificuldade histórica em definir o catálogo de serviços e classificar e contabilizar cada ticket. A métrica UST, usada em contratos passados, demonstrou ser ineficiente e complexa para serviços de suporte contínuo de TI.

II. **Foco Reativo**: Os tickets capturam majoritariamente demandas reativas (incidentes e requisições de correção). Eles não incluem demandas de natureza proativa, como projetos, atividades de Melhoria Contínua e Gerenciamento de Mudanças, que são essenciais para a sustentação de TIC.

III. **Fragmentação**: A fragmentação contratual anterior resultou em uma baixa visibilidade consolidada e em demandas não registradas formalmente no OTRS, como aquelas advindas de comunicações paralelas (e-mail, reuniões, projetos).

7.5.4.3. A inexistência de série histórica suficientemente consistente e representativa de registros de chamados impediu a utilização de métodos estatísticos tradicionais para projeção da demanda. Para mitigar essa limitação, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) adotou

abordagem baseada em múltiplas fontes de informação, combinando análise da infraestrutura tecnológica existente, levantamento dos serviços atualmente prestados, avaliação da criticidade dos ativos suportados, características operacionais dos ambientes monitorados e estimativas de atendimento decorrentes dos requisitos de níveis de serviço estabelecidos. Complementarmente, foram considerados parâmetros de mercado, experiências de contratações similares realizadas por órgãos da Administração Pública e a expertise técnica dos servidores responsáveis pela operação e sustentação do ambiente. Essa metodologia permitiu estabelecer um dimensionamento conservador e compatível com a complexidade do ambiente tecnológico a ser suportado, reduzindo os riscos de subdimensionamento ou superdimensionamento da solução contratada.

7.5.4.4. A contratação busca a implantação e operação de sustentação de infraestrutura de TIC com serviços aferidos por parcelas fixas mensais, ajustadas por Níveis de Serviço. De forma a:

I. **Elevar a Maturidad**e: Superar a baixa maturidade em planejamento e gestão contratuais por meio da definição criteriosa do Catálogo de Serviços e NMS.

II. **Gerenciar o Fluxo**: Exigir que a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) gerencie, de modo individualizado e apartado, os incidentes e as solicitações de mudanças, implementando o fluxo de classificação de chamados.

III. **Mensuração Abrangente**: O levantamento da demanda real foi complementado por projetos em desenvolvimento (como ações do PDTIC), demandas cotidianas e outros tipos de comunicação (e-mail), além dos tickets provenientes das duas instâncias do OTRS.

7.5.4.5. Garantir que o ITSM (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC), seja capaz de:

I. Gerenciar individualmente os Incidentes e as Solicitações de Mudanças.

II. Implementar o fluxo de classificação de chamados conforme processos formalizados e controlar o prazo de atendimento.

III. Melhorar a Eficácia: A meta é reduzir o percentual de reaberturas, medido pelo Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados (IETC), cuja meta é IETC >= 99%.

7.5.4.6. A EPC, ainda, identificou o “Risco 8 – Inexistência de informações históricas do órgão, relativas à prestação de serviços de suporte à infraestrutura”, com impacto de sub ou superdimensionamento contratual.

7.5.5. Relacionamento entre Perfis Profissionais e Equipes Técnicas (squads)

7.5.5.1. O dimensionamento de perfis profissionais e a estruturação em Equipes Técnicas são etapas fundamentais do planejamento. A definição do tipo de profissional (Júnior, Pleno ou Sênior) depende diretamente da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados. No contexto do ITI, que opera por exemplo a AC-Raiz e a Assinatura Eletrônica Avançada, ou seja, serviços e infraestrutura crítica, a estimativa considerou a maior parte dos perfis como "plenos" e "seniores", dada a criticidade dos serviços.

7.5.5.2. O dimensionamento dos perfis para a nova contratação considera: (i) o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores; (ii) a natureza e criticidade dos serviços; e (iii) o ajuste de quadro para refletir a nova divisão em categorias.

7.5.5.3. O volume de tickets e a criticidade dos problemas (e.g., falha de LCR, falha de backup) corroboram o uso de perfis Plenos e Seniores, que atuarão para manter o Indicador de Suporte Técnico (IST) dentro da meta (IST <= 0,10), e o Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados (IETC) elevado (redução de reaberturas).

7.6. Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação

7.6.1. A Equipe de Planejamento da Contratação realizou um levantamento detalhado da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação atual, abrangendo descrições e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que compõem a infraestrutura. Além disso, foram identificados o número de usuários e os sistemas utilizados pelo Órgão. A descrição completa desses dados está disponível no "Apêndice I - Infraestrutura de TIC".

7.6.2. Definição do Local de Prestação dos Serviços

Tabela 7.06. Ambientes Cibernéticos/sítios do ITI

Referência	Descrição	Endereço	Tipo de Atendimento
CCD	Centro de Certificação Digital (CCD) do ITI	(Endereço a ser informado no ato da contratação sob termo de sigilo). Brasília - DF.	Presencial e Remoto

Sede	Sede do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI)	SAUS Quadra 06. Complexo-sede da Anatel, Bloco E, 8º Andar. Brasília - DF. CEP: 70070-940.	Presencial e Remoto
Contingência	Site de Contingência da DITEC/ITI	(Endereço a ser informado no ato da contratação sob termo de sigilo). Rio de Janeiro - RJ.	Remoto

7.6.3. A coordenação das atividades presenciais e das áreas especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da sede do ITI.

7.6.4. Todos os deslocamentos das equipes, entre os locais de prestação de serviços definidos, que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convir.

7.6.5. Os horários de funcionamento dos ambientes cibernéticos/sítios da CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 19:00 horas. De forma que a carga-horária diária do profissional deve estar dentro neste período.

7.6.6. É facultado, nos casos em que houver viabilidade, que a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades previstas para execução presencial, desde que o acesso remoto seja realizado de acordo com normas e procedimentos estabelecidos e com ferramentas homologadas pela CONTRATADA. Em todas as circunstâncias deverão ser observados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

7.7. A Pretensa Contratação

7.7.1. As demandas tecnológicas atuais e futuras da Instituição exigem a adoção de um modelo de sustentação e operação de TI mais dinâmico, resiliente e inteligente, capaz de responder proativamente às novas exigências de disponibilidade, escalabilidade e segurança.

7.7.2. A nova contratação tem como objetivo estratégico assegurar a operação plena e a melhoria contínua das capacidades tecnológicas institucionais, eliminando fragmentações contratuais e adotando como princípios centrais a Integração Operacional, a Gestão Baseada em Resultados (NMS), a Automação Inteligente e a Transparência.

7.8. Perfis Profissionais

7.8.1. Equipes Técnicas

7.8.1.1. A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, ANEXO I, seção 2.3.2, define os serviços em categorias:

7.8.1.2. De forma a alinhar as categorias de serviços, seus grupos e os próprios serviços ao cotidiano gerencial, foram definidas as seguintes Equipes Técnicas (squads):

I. Governança de Serviços de TIC
II. Operação de datacenter
III. Sustentação de aplicações e banco de dados
IV. Infraestrutura de redes e conectividade
V. Cibersegurança
VI. Gerenciamento e execução de serviços negociais DITEC
VII. Gerenciamento e execução de serviços negociais DAFN

7.8.1.3. Com o objetivo de garantir a prestação eficiente dos serviços, alinhada às necessidades do Órgão, foi proposto um fluxo de gestão das Equipes Técnicas (ou *squads*) relacionando-as com as categorias de serviços. De forma a prover responsáveis pela interface entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, as Coordenações com responsabilidade regimental pela sustentação dos serviços e pela gestão da infraestrutura de TIC foram organizadas conforme o Tabela 7.07 a seguir:

Tabela 7.07. Relação Equipes Técnicas e Unidades Organizacionais

Equipe Técnica (squad)	**Unidade Organizacional**
Governança de Serviços de TIC	Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC)
Operação de datacenter	Coordenação-geral de Infraestrutura e Segurança (CGISE) / Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC)

Sustentação de aplicações e banco de dados	Coordenação-geral de Infraestrutura e Segurança (CGISE) / Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC)
Infraestrutura de redes e conectividade	Coordenação-geral de Infraestrutura e Segurança (CGISE) / Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC)
Cibersegurança	Coordenação-geral de Infraestrutura e Segurança (CGISE) / Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC)
Gerenciamento e execução de serviços negociais DITEC	Coordenação-geral de Operações (CGOPE) / Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC)
Gerenciamento e execução de serviços negociais DAFN	Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normatização (DAFN)

7.8.2. A partir do levantamento dos profissionais existentes no contrato vigente, do volume de serviços e da infraestrutura de TIC, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado, e com base nos perfis existentes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

7.8.3. Requisitos de Experiência Mínima por Senioridade

7.8.3.1. Os requisitos de experiência são padronizados e vinculados à senioridade dos perfis profissionais de referência (Júnior, Pleno e Sênior), conforme Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025:

> “7. Os requisitos de experiência profissional de cada Perfil devem estar descritos no Termo de Referência observando as alíneas "f" e "g" do inciso II do art. 16 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, e as seguintes diretrizes:
>
> a) os perfis profissionais com senioridade Junior devem possuir ao menos 1 (um) ano de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional;
>
> b) os perfis profissionais com senioridade Pleno devem possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional; e
>
> c) os perfis profissionais com senioridade Sênior devem possuir ao menos 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades do respectivo perfil profissional.”

7.8.3.2. A senioridade definida para cada perfil profissional foi definida no "Apêndice III - Equipes Técnicas".

7.8.4. Definição de Senioridade, Regime e Quantidade

7.8.4.1. A partir da identificação dos perfis e do conhecimento dos requisitos de senioridade, foi elaborado o "Apêndice III - Equipes Técnicas" onde as equipes técnicas, perfis profissionais desejados para esta contratação, com base nas necessidades institucionais. Definido regime, janela padrão, carga-horária e perfis profissionais.

7.8.4.2. o Apêndice III - Equipes Técnicas" estabelece relação entre Categorias de Serviço, Perfis Profissionais e outras informações, para a execução dos serviços de Sustentação da Infraestrutura de TIC.

7.8.4.3. A alteração no quantitativo de perfis está diretamente relacionada à necessidade de aprimorar os serviços de segurança da informação e TIC do Órgão, à absorção de tarefas atualmente realizadas pelo serviço de SOC (*Security Operations Center*) e à criação das Equipes Técnicas, incluindo novas áreas de atuação como Suporte Técnico a serviços Negociais. Sendo essas mudanças são essenciais para atender adequadamente às necessidades apresentadas.

7.8.4.4. Em relação ao contrato atual, além dos ajustes nos perfis, o estudo conduzido pela Equipe de Planejamento da Contratação evidenciou a necessidade de atualizar a equipe estimada, considerando mudanças já ocorridas e as planejadas na infraestrutura de TIC do Órgão.

7.8.4.5. Além disso, observa-se no contrato vigente a necessidade de reorganizar a distribuição dos profissionais entre as áreas de atuação, visando maior eficiência e alinhamento aos fluxos de processos existentes no Órgão. Por essa razão, os perfis foram redistribuídos conforme as demandas identificadas e os fatores estratégicos de cada categoria de serviço.

7.8.4.6. A estimativa considerou a maior parte dos perfis como "plenos" e "seniores", tendo em vista o provimento de serviços e sistemas críticos para a população brasileira, necessitando da atuação de profissionais com a qualificação adequada para sustentar a infraestrutura de TIC.

7.8.5. Dimensionamento e Projeção da Demanda Futura

7.8.5.1. Para a definição do prazo inicial da contratação a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 define:

> "9.3.1. Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011, da Advocacia-Geral da União, em regra o prazo de vigência é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, conforme trecho a seguir:
>
> Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:
>
> a) O prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;
>
> b) Excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e /ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e
>
> c) É juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente.
>
> 9.3.2. O "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, também trata deste aspecto:
>
> 6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais)."

7.8.5.2. Assim, dada a natureza, criticidade e características institucionais dos ambiente tecnológicos em questão e do ITI, optou-se por prosseguir com a contratação inicial de vinte e quatro (24) meses).

7.8.5.3. O dimensionamento da equipe é fundamental para a estimativa do preço de referência da contratação.

Tabela 7.08. Relação entre Itens da pretensa contratação e Esquipes Técnicas

ITEM	DESCRIÇÃO	Equipes Técnicas (squads)
1	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura crítica de TI	Governança de Serviços de TIC
		Operação de datacenter
		Sustentação de aplicações e banco de dados
		Infraestrutura de redes e conectividade
		Cibersegurança
		Gerenciamento e execução de serviços negociais DITEC
		Gerenciamento e execução de serviços negociais DAFN

7.8.5.3. Os itens previstos, em grupo único, para a pretensa contratação são apresentados a seguir.

Tabela 7.09. Informações sobre o itens da pretensa contratação

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura crítica de TI	27014	Unidade Mensal	24

8. Levantamento de soluções

8.1. De acordo com a portaria SGD/MGI º 1070, de 1º de junho de 2023, que estabelece 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 - SISP do Poder Executivo Federal, foi definido que o serviço deve ser contratado por meio do modelo de pagamento fixo mensal, conforme transcrição abaixo do Art 2º:

> “Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços.”

8.2. Além disso, conforme consta no artigo 3º da portaria SGD/MGI º 1070, o modelo estabelecido é de utilização obrigatória:

> “Art. 3º 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.”

8.3. Com base no item nº 1.4, Anexo I, da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a equipe de planejamento da contração, levantou alternativas de cenários possíveis para a contratação e realizou de forma criteriosa uma análise de viabilidade:

> “1.4. De forma excepcional, admite-se a utilização de outros modelos para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, desde que solicitado via ofício e obtida a autorização prévia da SGD. Deve-se observar as seguintes orientações:
>
> a) avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISP;
>
> b) não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;
>
> c) avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação; e
>
> d) abster-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a avaliação técnica, econômica e de padronização.”

8.4. Os cenários identificados para a contratação pretendida estão dispostos conforme Tabela 8.01 a seguir e a análise de cada um deles nos itens seguintes.

Tabela 8.01. Cenários Identificados

ID	Descrição do Cenário
1	Força de Trabalho Própria do Órgão
2	Contratação por valor fixo mensal
3	Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

8.5. A Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, estabelece no Art. 11, inc. II, que para análise comparativa de soluções, devem ser considerados, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação, observado:

> “... a) necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas;
>
> b) as alternativas do mercado;

c) a existência de softwares disponíveis conforme descrito na Portaria STI/MP nº 46, de 28 de setembro de 2016, e suas atualizações;

d) as políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico - ePwg, padrões de Design System de governo, Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos - e-ARQ Brasil, quando aplicáveis;

e) as necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual;

f) os diferentes modelos de prestação do serviço;

g) os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes;

h) a possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço;

i) a ampliação ou substituição da solução implantada; e

j) as diferentes métricas de prestação do serviço e de pagamento; ...”

8.6. Nesse sentido, para composição desse estudo técnico, foi realizado a análise dos cenários possíveis para a realização da contratação ora pretendida, como forma de evidenciar as diferentes formas de prestação de serviços e escolha de solução mais vantajosa.

8.7. Necessidades similares em outros Órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas

8.7.1. Foram identificados, na Tabela 8.02, os projetos recentes para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC realizados por Órgãos Públicos na Administração Pública.

Tabela 8.02. Cenários Identificados

ÓRGÃO	PREGÃO	OBJETO	SOLUÇÃO ADOTADA
INCRA	90005 /2025	Prestação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários em 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) níveis, com o objetivo de fornecer Sustentação Operacional e Gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação do INCRA, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos	Contratação por valor fixo mensal
DEFENSORIA PUBLICA DA UNIÃO	90023 /2025	Contratação de empresa especializada de serviços técnicos, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de TI da DPU, pelo prazo de 60 (sessenta) meses, renovável por até 120 (cento e vinte) meses, considerando as diretrizes da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e a Portaria SGD/MGI Nº 6.680/2024, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos.	Contratação por valor fixo mensal
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO GOIÁS	90005 /2025	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTÍNUOS DE TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, SUSTENTAÇÃO E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, ENGLOBANDO ATENDIMENTO NA CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK), SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS (1º, 2º E 3º NÍVEIS), SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES E DE INFRAESTRUTURA DE TIC E SUPORTE ÀS EQUIPES DE GESTÃO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA, PARA O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS	Contratação por valor fixo mensal
INSTITUTO DE PESQUISA ECONOMICA		COMPREENDENDO OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TIC, COM UTILIZAÇÃO DE CENTRAL DE ATENDIMENTO REMOTO E/OU PRESENCIAL, A CRITÉRIO DO CONTRATANTE, CONTEMPLANDO OPERAÇÕES DE SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS E DA INFRAESTRUTURA	

APLICADA - IPEA	90043 /2025	EXISTENTE E A EXECUÇÃO DE TAREFAS DE DEMANDA NÃO ROTINEIRAS, MEDIANTE PAGAMENTO DE VALOR FIXO MENSAL ASSOCIADO A ATENDIMENTO DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS), CONFORME CONDIÇÕES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.	Contratação por valor fixo mensal

8.8. Alternativa de mercado

8.8.1. Existem diversas empresas no mercado que prestam os serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC com várias possibilidades, principalmente nas modalidades indicadas no levantamento de soluções.

8.8.2. Nos projetos recentes para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC realizados por Órgãos Públicos na Administração Pública, as seguintes empresas foram vencedoras do processo licitatório.

Tabela 8.03. Licitantes vencedoras dos Pregões Listados

Órgão	Pregão	Empresa Vencedora
INCRA	90004 /2025	POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A
DEFENSORIA PUBLICA DA UNIÃO	90023 /2025	POSITIVO S+ SOLUCOES EM TI S.A
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO GOIÁS	90005 /2025	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA
INSTITUTO DE PESQUISA ECONOMICA APLICADA - IPEA	90043 /2025	TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMATICA LTDA

8.9. A existência de software público brasileiro, quando aplicável

8.9.1. Por se tratar de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, esse item não se aplica a presente contratação.

8.10. As políticas, os modelos e os padrões de governo, a exemplo do ePing, eMag, ePwg, ICP-Brasil e e-ARQ brasil, quando aplicáveis

8.10.1. Por se tratar de contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, esse item não se aplica a presente contratação.

8.11. As necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual

8.11.1. Para as soluções identificadas, o ITI deverá disponibilizar espaço físico para a contratada e fornecer as estações de trabalho que serão utilizadas pelos funcionários que irão prestar os serviços de forma presencial, caso necessário.

8.12. Os diferentes modelos de prestação do serviço

I. Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do Órgão
II. Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal
III. Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

8.13. Os diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características dos bens e serviços integrantes.

8.13.1. Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do Órgão:

8.13.1.1. A solução consiste em utilizar-se da própria força de trabalho das áreas de TIC do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), especificamente da Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DITEC) e outras áreas que possuem profissionais de TI para atendimento das necessidades institucionais.

8.13.1.2. Neste caso, tendo em conta a realidade dos recursos humanos lotados nessas áreas, seria necessário redistribuir a força de trabalho atual para funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades da Administração Pública Federal (APF), tais como:

- Realização de processos seletivos junto à comunidade do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP);
- Realização de concurso público para contratação de novos servidores públicos;
- Recrutamento interno para mobilização de servidores do quadro do Órgão.

8.13.1.3 Para implantação dos serviços nas condições necessárias, e atender satisfatoriamente os requisitos de negócio, seria necessário realizar uma série de ações de curto e médio prazos, algumas das quais independem do controle do ITI:

- Instalação de uma Central de Atendimento no modelo incluindo toda a infraestrutura ITIL, necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação;
- Sustentação, com recursos próprios, de sistema ITSM (Software de Gerenciamento de Serviços), compreendendo atividades de configuração, migração de dados e customização, com dedicação de recursos específicos;
- Aprovação e realização de processos seletivos e/ou convênio para disponibilização de pessoal;
- Capacitação de todo a equipe envolvida, principalmente em conhecimento técnico-operacional.

8.13.2. Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal:

8.13.2.1. Este cenário trata da execução indireta dos serviços nos termos do Decreto nº 9.507/2018 e no modelo de Central de Serviços, por meio da realização de processo licitatório, a exemplo de diversas instituições públicas que já possuem este tipo de contrato, conforme levantamento de contratações similares realizada neste Estudo.

8.13.2.2. A solução deverá atender ao modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, instituída pela Portaria SGD/MGI nº 1070/2023:

> "Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços. (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)
>
> Parágrafo único. O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.
>
> Art. 3º 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."

8.13.2.3. O modelo consiste em permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, estabelecendo níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados são medidos com base em indicadores vinculados às fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

8.13.2.4. Desta forma, a empresa é incentivada a manter o ambiente operacional o mais estável e automatizado possível, a fim de empregar o mínimo de capital humano. O modelo traz vantagem por facilitar a fiscalização dos serviços prestados, avaliando o atendimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos estabelecidos.

8.13.2.5. Incentiva a melhora da qualidade dos serviços e ambientes de TI de modo que sua estabilidade e performance se reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico. Desde que mantidos os níveis de serviço, a empresa tende a buscar a eficiência em seus processos e comportamentos dos colaboradores, de modo a manter o ambiente o mais estável possível, podendo manter o mínimo de profissionais no dia a dia.

8.13.2.6. É importante salientar que a definição correta dos níveis de serviço exigidos, bem como o foco na sua fiscalização são os fatores principais de sucesso desse modelo, de modo que o alinhamento desses níveis de serviço às necessidades reais dos usuários deve ser priorizado.

8.13.2.7. Deste modo, equipes de gestão e fiscalização podem concentrar seus esforços nos atendimentos aos níveis de serviço exigidos, em melhorias dos processos e em novos projetos, enquanto a empresa se concentra em melhorar ao máximo a eficiência de seus processos e indicadores de disponibilidade, performance e uso dos recursos de TI.

8.13.3. Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC:

8.13.3.1. Consiste na contratação direta das empresas públicas de TI para execução dos serviços, com base nas experiências anteriores e modelos vigentes, tendo em vista a legislação específica e natureza estratégica dos serviços.

8.13.3.2. O cenário pressupõe a contratação por meio de dispensa de licitação, lastreada nos seguintes dispositivos:

- Art. 72 da Lei nº 14.133/2021;
- Lei nº 5.615/1970;
- Lei nº 6.125/1974.

8.13.3.3. Este modelo visa não apenas garantir a operação contínua e eficiente da infraestrutura de TI, mas também assegurar que os serviços prestados pela empresa pública de TIC estejam alinhados com as necessidades estratégicas e operacionais do Órgão.

8.13.3.4. A empresa pública de TI geralmente possui uma forte base de conhecimento institucional sobre as necessidades e requisitos específicos do governo ou das entidades públicas. Isso pode resultar em uma melhor compreensão das políticas e das estratégias governamentais, contribuindo para a implementação de soluções de TI mais alinhadas com os objetivos institucionais.

8.13.3.5. Em resumo, o modelo de contratação direta de uma empresa pública de TI visa combinar a flexibilidade e a especialização técnica necessárias para fornecer soluções de TI eficazes e alinhadas aos interesses públicos, ao mesmo tempo em que garante a transparência e a responsabilidade na gestão de recursos públicos.

8.14. A possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço

8.14.1. A contratação oriunda das soluções indicadas se dará na forma de contratação de serviços.

8.14.2. A possibilidade de aquisição na forma de bens não se aplica à presente contratação.

8.15. A ampliação ou substituição da solução implantada

8.15.1. A presente contratação visa substituir os Contratos Administrativos vigentes citados anteriormente. Dessa forma, não se aplica a possibilidade de ampliação da solução implantada, somente a sua substituição por meio de uma nova contratação, objeto do presente estudo técnico.

8.16. As diferenças métricas de prestação do serviço e de pagamento

8.16.1. No Cenário 1, a Força de Trabalho Própria do Órgão, por se tratar da utilização da própria força de trabalho das áreas de TIC, não se aplica uma métrica de prestação de serviço e de pagamento, havendo nesse caso o custo da folha de pagamento dos Servidores e demais custos administrativos necessários para execução das atividades.

8.16.2. Já no Cenário 2, a contratação por valor fixo mensal, é adotado o modelo de pagamento fixo mensal associado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados e manutenidos pelo Órgão Central do SISP.

8.16.3. Para o Cenário 3, Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC, o modelo de prestação de serviço e de pagamento adotado costuma ser definido pela Empresa Pública de TIC contratada, dependendo das negociações contratuais e das necessidades específicas de cada Órgão, podendo ser por pagamento fixo, projeto ou por uso, uma vez que fornecem os serviços de forma padronizada e alinhados com as políticas governamentais.

9. Análise comparativa de soluções

9.1. Comparativo de Vantagens e Desvantagens entre os Cenários identificados

9.1.1. Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do Órgão: Vantagens e desvantagens.

9.1.1.1. Vantagens:

a) Uma equipe própria pode estar mais alinhada com os objetivos estratégicos de longo prazo do Órgão e ser mais receptiva a iniciativas de melhoria contínua e inovação tecnológica que agreguem valor à instituição;

b) Os membros da equipe própria têm um conhecimento profundo das operações, políticas e processos específicos do Órgão. Isso pode facilitar a implementação de soluções de TIC que estejam alinhadas com as necessidades e objetivos da instituição;

c) Com uma equipe própria, o Órgão pode ter maior controle sobre a priorização de projetos e a gestão de recursos. Isso permite uma maior flexibilidade para adaptar-se a mudanças nas necessidades organizacionais e responder rapidamente a novas demandas.

d) Embora inicialmente possa parecer mais caro manter uma equipe própria, a longo prazo pode resultar em economias significativas. Isso porque não há necessidade de pagar margens de lucro a empresas terceirizadas e os investimentos em capacitação e desenvolvimento da equipe interna podem ser amortizados ao longo do tempo.

9.1.1.2. Desvantagens:

a) O ITI não possui, em seu quadro, a quantidade de profissionais de TIC necessários para o atendimento das necessidades levantadas, mesmo com a realização de concurso público para recrutamento de novos Servidores, a capacidade técnica e o local de exercício não estão no controle da DITEC. Acrescenta-se a essa dificuldade o fato de que o Órgão não dispõe de carreiras cuja atividade finalística seja a sustentação técnica de infraestrutura e serviços de TIC, uma vez que por definição tais serviços são tratados como passíveis de execução indireta;

b) Uma equipe própria pode ser menos flexível em termos de escala e capacidade de resposta rápida a picos de demanda, projetos especiais ou emergências. Isso pode ser especialmente desafiador em situações em que há uma necessidade urgente de recursos humanos adicionais ou conhecimentos técnicos específicos;

c) Limitações em termos de especialização e experiência em comparação com empresas especializadas de TIC. Problemas complexos ou novas tecnologias podem exigir habilidades específicas que a equipe interna pode não possuir inicialmente, necessitando de mais tempo para desenvolver competências adequadas;

d) Uma equipe interna pode ter uma visão limitada devido à sua exposição restrita a um único ambiente organizacional. Isso pode resultar em soluções que não aproveitam as melhores práticas ou experiências externas que poderiam ser benéficas para a organização;

e) A alta rotatividade de Servidores de TIC no Executivo Federal, considerando a baixa atratividade dos cargos em consequência dos baixos salários do Executivo, comparados aos cargos correlatos dos demais poderes, Judiciário e Legislativo, e até mesmo da iniciativa privada.

9.1.2. Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal: Vantagens e desvantagens

9.1.2.1. Vantagens:

a) Maior facilidade de obtenção do valor médio estimado da contratação, considerando a padronização do Modelo por meio da portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, com a composição do preço de referência aplicando o salário dos perfis profissionais publicados pela SGD em conjunto com o fator-k de referência também publicado pela SGD;

b) A remuneração dos serviços está vinculada a resultados e ao atendimento dos acordos de níveis de serviços - ANS, gerando incentivo na prestação rápida, eficiente e ininterrupta de serviços, que por sua vez, trazem excelência no acesso aos recursos e serviços de rede e sistemas da Administração Pública Federal. Isso confere agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços;

c) Não há necessidade de negociação de atividades rotineiras utilizadas para o atendimento aos usuários, como em modelos integralmente com UST, pois as atividades são especificadas pela contratada com o objetivo de manter a disponibilidade e agilidade na prestação dos serviços;

d) Os indicadores estabelecidos neste modelo de contratação estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, diminuindo o esforço e melhorando a atenção dos gestores naquilo que é relevante;

e) Permite que a organização planeje seus gastos com TI de forma previsível. Ao saber exatamente quanto será pago mensalmente, facilita o controle orçamentário e a gestão financeira, eliminando surpresas relacionadas a custos variáveis.

9.1.2.2. Desvantagens:

a) Este modelo é associado ao ambiente tecnológico atual do órgão e eventuais alterações de grande magnitude podem provocar um desequilíbrio na relação contratual. No entanto, tais desequilíbrios poderiam vir a ser mitigados por meio de aditivos ao contrato;

b) Pode haver um aumento no esforço administrativo por parte da equipe responsável pela fiscalização do contrato, em razão da necessidade de monitorar a efetiva atuação dos perfis profissionais previstos na Ordem de Serviço, bem como verificar o cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da contratada.

c) Pode ocorrer desequilíbrio contratual, na medida em que não é possível prever a extensão, tamanho e quantidade dos projetos que podem ser demandados ao longo da vigência contratual. A alternativa seria a celebração de aditivos ao contrato.

9.1.3. Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC: Vantagens e desvantagens

9.1.3.1. Vantagens:

a) Empresas públicas são orientadas para atender aos interesses públicos e às necessidades específicas das entidades governamentais, garantindo alinhamento com as políticas e diretrizes governamentais;

b) Como entidades estatais, empresas públicas são geralmente submetidas a regulamentações rigorosas de transparência e prestação de contas. Isso proporciona maior controle sobre a gestão dos recursos públicos e garante uma governança eficaz;

c) Possuem um conhecimento profundo das políticas, processos e sistemas internos dos órgãos governamentais para os quais prestam serviços. Isso facilita a implementação de soluções de TIC alinhadas com as necessidades específicas da administração pública;

d) Seguem diretrizes rigorosas de segurança da informação e estão mais familiarizadas com as exigências regulatórias e legais específicas do setor público, garantindo a conformidade e a proteção dos dados governamentais;

9.1.3.2. Desvantagens:

a) Empresas públicas podem estar sujeitas a uma maior burocracia e processos internos, o que pode resultar em prazos mais longos para tomada de decisões e implementação de mudanças. Isso pode afetar a agilidade na entrega de serviços e na resolução de problemas.

b) Como entidades públicas, empresas públicas podem enfrentar desafios na competição com fornecedores privados em termos de custos, eficiência e inovação. Isso pode resultar em serviços de TIC que não sejam tão competitivos ou avançados quanto os oferecidos por empresas privadas.

c) Em alguns casos, empresas públicas podem ter uma cultura organizacional menos orientada para a inovação e a adaptação rápida às mudanças tecnológicas. Isso pode resultar em serviços de TIC que não aproveitam plenamente as últimas tecnologias ou práticas de mercado.

d) No geral, o custo dos serviços prestados por empresas públicas de TIC tem um custo elevado comparado às empresas privadas de TIC que prestam os mesmos serviços, muito se deve aos altos salários dos empregados públicos assim como baixa produtividade.

e) Tipicamente, as empresas públicas que prestam serviços de Tecnologia da Informação à Administração Pública Federal (ex. SERPRO, DATAPREV, TELEBRAS) não possuem ofertas puramente de serviços de sustentação de infraestrutura e de serviços do cliente, atuando preferencialmente em modelos onde fornecem a própria infraestrutura e os serviços de forma conjugada.

9.2. Padrões de Governo

9.2.1. Em relação às políticas, aos modelos e aos padrões de Governo, a Tabela 9.01 a seguir expressa as características das soluções analisadas.

Tabela 9.01. Comparativo Padrões de Governo

Requisito	Cenário	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1	x		
	2	x		
	3	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	1			x
	2			x
	3			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	1			x
	2			x
	3			x

A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	1			x
	2			x
	3			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1			x
	2			x
	3			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1			x
	2			x
	3			x

9.3. Comparativo qualitativo

9.3.1. A Tabela 9.02 a seguir correlaciona os requisitos relacionados ao atendimento das necessidades com cada uma das alternativas de cenários elencados.

Tabela 9.02. Comparativo sob a perspectiva dos requisitos da contratação

Requisitos		Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3
Negócio	Aderência à Legislação e Normativos	Sim	Sim	Sim
	Alinhamento Institucional	Sim	Sim	Sim
	Sustentação da Missão Finalística	Sim	Sim	Sim
	Integração e Eficiência Administrativa	Sim	Sim	Sim
	Sustentação e Disponibilidade de Missão Crítica	Sim	Sim	Sim
	Segurança e Conformidade Regulatória	Sim	Sim	Sim
	Continuidade de Negócio e Recuperação	Sim	Sim	Sim

	Gestão Proativa e Observabilidade	Sim	Sim	Sim
Tecnológico	Administração Técnica e Manutenção	Não	Sim	Sim
	Virtualização e Nuvem	Sim	Sim	Sim
	Continuidade e Recuperação de Dados (BCP/DRP)	Sim	Sim	Sim
	Gestão de Capacidade e Eficiência Operacional	Não	Sim	Sim
	Proteção Ativa	Sim	Sim	Sim
	Gestão de Acessos e Rastreabilidade	Sim	Sim	Sim
	Monitoramento e Resposta a Incidentes	Sim	Sim	Sim
	Gestão de Risco e Auditoria	Sim	Sim	Sim
	Coleta e Correlação Inteligente	Não	Sim	Sim
	Análise Preditiva e Comportamental	Não	Sim	Sim
	Automação de Processos e Resposta	Sim	Sim	Sim
	Transparência e Gestão	Sim	Sim	Sim
	Integração de Governança Operacional	Sim	Sim	Sim
	Gestão de Serviços de TI (ITSM)	Sim	Sim	Sim
	Integração de Sistemas	Sim	Sim	Sim
	Melhoria Contínua e Governança	Sim	Sim	Sim
	Gestão Baseada em Resultados	Sim	Sim	Sim
	Conformidade Legal e Regulatória	Sim	Sim	Não

Demais Requisitos	Sustentabilidade e Boas Práticas Ambientais	Sim	Sim	Sim
	Minimização da Dependência Tecnológica e Interoperabilidade	Sim	Sim	Não
Resultado da Análise		**Não**	**Sim**	**Não**

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Registram-se a seguir as soluções consideradas inviáveis e as respectivas justificativas.

10.1.1. Cenário 1 - Força de Trabalho Própria do Órgão

10.1.1.1. A possibilidade de atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho própria não é inexequível, porém, configura-se inviável, considerando que não é possível atender os requisitos temporais da contratação, imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC oferecidos pelo ITI.

10.1.1.2. A implementação das iniciativas necessárias para a adoção da solução causaria grande impacto na gestão operacional dos ambientes durante o processo necessário à sua efetivação, não havendo como garantir nem esperar que tais ações sejam realizadas em curto prazo. Durante este período, o esforço operacional e de gestão impostos às Áreas de TIC causariam sérios riscos de indisponibilidade e insatisfação dos usuários, bem como de desatendimento das metas estratégicas do Órgão.

10.1.1.3. Ademais, a despeito de não se configurar ilegalidade, o cenário contraria a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece que os serviços serão preferencialmente objeto de execução indireta na Administração Pública Federal, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e ao art. 1º da Portaria MPDG nº 443, de 27 de dezembro de 2018:

> "Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços:[...]
>
> XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação;[...]"

10.1.1.4 Por fim, é importante reforçar que, mesmo que o quadro permanente do ITI possua o conhecimento técnico e a expertise a respeito dos recursos operacionalizados para o necessário provimento dos serviços de TIC, é indubitável que o apoio de pessoal técnico especializado para a execução das atividades rotineiras e operacionais implica em melhores condições para que o corpo permanente de Servidores possa executar atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

10.1.2. Cenário 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

10.1.2.1. Observa-se dos serviços de tecnologia da informação fornecidos por empresa públicas como o Serviço Federal de Processamento de dados (SERPRO), um movimento em direção à priorização da entrega de soluções estratégicas para o Governo, como infraestrutura e sustentação para sistemas estruturantes (ex: Comprasnet-SIASG, SIAFI e Infraestrutura de Chaves Públicas - Certificação Digital), deixando, preferencialmente, para o mercado privado, a entrega de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC dos Órgãos.

10.1.2.2. Em relação aos normativos vigentes, conforme orienta a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, os serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação devem ser contratados por meio de processo licitatório:

> "21.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor
>
> 20.16.1. Considerando as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica."

10.1.2.3. Vale ressaltar que não há impedimento quanto à participação de empresas públicas de TIC em processo licitatório com ampla concorrência segundo as características do mercado.

10.1.2.4. Dessa forma, considerando o atendimento do princípio constitucional da economicidade e o atendimento às necessidades técnicas e de negócio do ITI, este cenário configura-se inviável.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Considerando que há apenas uma solução viável nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal, não se aplica a análise comparativa de custos, em conformidade com o art. 11, inc. III da IN SGD/MGI nº 94/2022.

11.2. Cálculo de Custos Totais de Propriedades (TCO)

11.2.1 Para a estimativa de preços da Contratação por valor fixo mensal (Cenário 2), foi utilizada a Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborada e mantida pelo Órgão Central do SISP, de acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023,e suas alterações, sendo consolidados os valores na Tabela 11.01. a seguir.

Tabela 11.01. Itens da pretensa contratação

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	Qtde.	MENSAL	12 meses	24 meses
1	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura crítica de TI	27014	Unidade Mensal	24	R$ 648.289,09	R$ 7.779.469,08	R$ 15.558.938,16

* Valores Estimados

11.2.2. Projeção dos Valores Anuais dos Serviços

11.2.2.1. Para registro dos custos totais de propriedade foi considerado a variação do Índice de custo da tecnologia da informação (ICTI), calculado pelo Ipea, acumulado no período de 12 meses, de jun/2025 a mai/2026, de 4,45%. *(Fonte: https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2025/10/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-maio-de-2025/)*

11.2.2.2. Nota Metodológica do Modelo (2026) - demonstração dos procedimentos e métodos adotados na realização de pesquisa de preços para obtenção de mapa de pesquisa salarial e do fator-k limite a serem adotados na estimativa do valor mensal de contratos que utilizam o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC instituído pela Secretaria de Governo Digital. *(Fonte: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/sei_60048248_nota_tecnica_15961.pdf).*

11.2.2.3. Os valores apresentados na Tabela 11.02 tem como base a estimativa de valor realizado por meio da "Planilha Simplificada para Estimativa do Valor" (Planilha ETP 6/2026 - Apêndice VII - Planilha Simplificada para Estimativa de Valor), corrigidos pelo Índice de custo da tecnologia da informação (ICTI).

Tabela 11.02. Estimativa financeira geral para 24 meses

	Ano 01	Ano 02	TOTAL 24 MESES
Valor Estimado sem correção	R$ 7.779.469,08	R$ 7.779.469,08	R$ 15.558.938,16
Correção ICTI (4,45%)	R$ 0,00	R$ 346.186,37	R$ 346.186,37
Valor estimado após correção	R$ 7.779.469,08	R$ 8.125.655,45	R$ 15.905.124,53

11.2.3. Memória de Cálculo

11.2.3.1 Para calcular o custo anual total da contratação foi utilizado o mecanismo recomendado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme a seguinte sequência:

I. Obtiveram-se os respectivos perfis e salários de referência dos profissionais e quantitativos estimados dos mesmos;

II. Multiplicou-se os respectivos salários de referência de cada perfil pelo fator K definido na referida Portaria, obtendo-se o valor mensal;

III. Para cada quantitativo de perfis definidos, multiplicou-se o custo unitário do perfil pela quantidade estimada, obtendo-se o custo mensal da Equipe Técnica;

IV. O somatório dos valores mensais de cada Equipe Técnica resultou no valor mensal estimado para cada item da contratação;

V. Multiplicando-se o valor do item anterior por 12 (doze) obteve-se o valor anual estimado da contratação;

VI. Para os valores anuais dos anos subsequentes, foi aplicada uma correção de 4,45%, referente ao Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado nos últimos 12 meses, correspondente ao período de junho de 2025 a maio de 2026.

11.2.3.2 Dessa forma, obteve-se o TCO total para os próximos dois anos, conforme apresentado na Tabela 11.03 a seguir.

Tabela 11.03. Custo Total Estimado

Total do Custo projetado	**Valores**
Valor total da contratação para 24 meses (vigência do contrato) considerando a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de 4,45%	R$ 15.905.124,53

11.3. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

11.3.1. Considerando que há apenas uma solução viável nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, Cenário 2 - Contratação não é se aplica o mapa comparativo dos cálculos totais de propriedade, em conformidade com o art. 11, inc. por valor fixo mensal, III da IN SGD/MGI nº 94 /2022.

11.3.2. ITEM 01: Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura crítica de TI

Tabela 11.04. Estimativa de Custo Total Estimado das Equipes Técnicas para o ITEM 01

Equipe Técnica	**Perfil**	**Quantidade (B)**	**Custo unitário mensal do Perfil (C)**	**Custo total mensal por Perfil (D = C x B)**
GOVERNANÇA DE SERVIÇOS DE TIC	Analista de suporte computacional Júnior	2,00	R$ 8.754,23	R$ 17.508,47
	Analista de suporte computacional Pleno	1,00	R$ 11.681,66	R$ 11.681,66
	Analista de suporte computacional Sênior	1,00	R$ 17.871,76	R$ 17.871,76
OPERAÇÃO DE DATACENTER	Analista de suporte computacional Pleno	3,00	R$ 12.224,99	R$ 36.674,98
	Analista de suporte computacional Sênior	1,00	R$ 18.652,56	R$ 18.652,56
SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES E	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1,00	R$ 13.904,46	R$ 13.904,46
	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1,00	R$ 20.521,74	R$ 20.521,74
	Analista de sistemas de automação - Pleno	2,00	R$ 18.466,87	R$ 36.933,74

BANCO DE DADOS	**Administrador de banco de dados - Pleno**	1,00	R$ 14.477,99	R$ 14.477,99
	Administrador de banco de dados - Sênior	1,00	R$ 22.447,23	R$ 22.447,23
INFRAESTRUTURA DE REDES E CONECTIVIDADE	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1,00	R$ 15.803,13	R$ 15.803,13
	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1,00	R$ 21.822,50	R$ 21.822,50
CIBERSEGURANÇA	Administrador em segurança da informação - Júnior	4,00	R$ 14.981,12	R$ 59.924,48
	Administrador em segurança da informação - Pleno	4,00	R$ 20.394,86	R$ 81.579,44
	Administrador em segurança da informação - Sênior	2,00	R$ 31.017,47	R$ 62.034,95
GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NEGOCIAIS DITEC	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	1,00	R$ 22.926,07	R$ 22.926,07
	Administrador em segurança da informação - Pleno	2,00	R$ 20.394,86	R$ 40.789,72
GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS NEGOCIAIS DAFN	Analista de sistemas de automação - Pleno	2,00	R$ 18.466,87	R$ 36.933,74
	Administrador de banco de dados - Sênior	1,00	R$ 22.447,23	R$ 22.447,23
	Administrador em segurança da informação - Júnior	1,00	R$ 14.981,12	R$ 14.981,12
	Administrador em segurança da informação - Pleno	1,00	R$ 20.394,86	R$ 20.394,86
		34	**Custo Total mensal (F)**	**R$ 610.311,81**

11.3.2.1. Custo total mensal estimado para horas de sobreaviso das Equipes Técnicas que possuem cobertura de sobreaviso - "OPERAÇÃO DE DATACENTER" e "INFRAESTRUTURA DE REDES E CONECTIVIDADE"

11.3.2.1.1. Foi incluído ao Item 01 o custo total mensal estimado para as horas de sobreaviso das Equipes Técnicas que possuem essa cobertura. O valor desse adicional será calculado com base na média da hora de serviço das equipes com previsão de sobreaviso, levando em consideração a quantidade de profissionais dessas categorias, uma jornada mensal de 176 horas trabalhadas e o fator de sobreaviso de 1/3 da hora normal, conforme a legislação trabalhista vigente.

11.3.2.1.2. Inicialmente, foram relacionadas para o cálculo apenas as equipes técnicas que possuem previsão de sobreaviso, contabilizando as horas de sobreaviso por categoria e o total, além da respectiva quantidade de perfis profissionais e o custo mensal de cada categoria, conforme a Tabela a seguir.

Tabela 11.05. Total de Horas mensais de sobreaviso e custo das Equipes que possuem essa cobertura

Equipe Técnica	**Janela Padrão**	**Horas mensais de Sobreaviso = (22 dias úteis X horas fora da janela padrão, mais 8 dias não úteis x 24 horas)**	**Quantidade total de perfis por Equipe Técnica em sobre aviso**	**Custo total mensal por Equipe Técnica**
OPERAÇÃO DE DATACENTER	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	522	4	R$ 55.327,54

INFRAESTRUTURA DE REDES E CONECTIVIDADE	09:00 às 18:00 horas X 5 dias	522	2	R$ 37.625,63
TOTAL		522	2	R$ 92.953,17

11.3.2.1.3. Em seguida, foi necessário calcular o custo médio da hora de serviço das equipes que possuem sobreaviso (D), dividindo o custo total mensal das equipes técnicas (A) pela multiplicação da quantidade total de perfis por categoria (B) pelo total de horas mensais por perfil, considerando 22 dias úteis (C), conforme a Tabela 11.06 a seguir.

Tabela 11.06. Custo médio da hora de serviço das categorias de serviços que possuem sobreaviso

Equipe Técnica	**Custo total mensal das EQUIPE TÉCNICA (A)**	**Quantidade total de perfis por EQUIPE TÉCNICA (B)**	**Total de horas mensais por perfil considerando 22 dias úteis (C)**	**Custo médio da hora de serviço (D = A / (B x C)**
OPERAÇÃO DE DATACENTER	R$ 55.327,54	4	176	R$ 78,59
INFRAESTRUTURA DE REDES E CONECTIVIDADE	R$ 37.625,63	2	176	R$ 106,89

11.3.2.1.4. Dessa forma, com o custo médio da hora de serviço calculado, foi possível estimar o custo total mensal para horas de sobreaviso (H), obtido pela multiplicação do custo médio da hora de serviço (D) pelo total de horas de sobreaviso mensais (F) e pelo fator de sobreaviso, equivalente a 1/3 da hora normal (G), conforme a Tabela 11.07.

Tabela 11.07. Custo total mensal das Horas de Sobreaviso

Equipe Técnica	**Custo médio da hora de serviço (D)**	**Total de horas de sobreaviso mensais (F)**	**Fator de sobreaviso - 1/3 de hora (G)**	**Custo total mensal das horas de sobreaviso (H = D x F x G)**
OPERAÇÃO DE DATACENTER	R$ 78,59	522	0,333333333	R$ 13.674,70
INFRAESTRUTURA DE REDES E CONECTIVIDADE	R$ 106,89	522	0,333333333	R$ 18.599,03
			TOTAL	**R$ 32.273,74**

11.3.2.1.5. Portanto, o custo total mensal estimado para horas de sobreaviso das Equipe Técnicas que possuem cobertura de **sobreaviso é de R$ 32.273,74.**

11.3.2.2. Custo total mensal estimado de horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão

11.3.2.2.1. O cálculo do custo total mensal estimado para as horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão (L) foi baseado na média das horas de atividades realizadas fora dessa janela no contrato atual, considerando os anos de 2024 e 2025, conforme detalhado na Tabela 11.08.

Tabela 11.08. Média de horas - atendimentos fora da janela padrão

	Requisição		**Incidente**		**Mudança**		
Mês/Ano	2024	2025	2024	2025	2024	2025	Total Geral Mês
Janeiro	0,00	5,60	0,00	0,00	0,00	0,00	5,60
Fevereiro	2,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,90
Março	0,00	0,00	3,50	0,00	10,00	0,00	13,50
Abril	2,80	4,10	0,00	0,00	8,00	0,00	14,90
Maio	0,00	0,00	15,60	0,00	6,40	0,00	22,00
Junho	0,00	16,70	0,00	1,30	0,00	0,00	18,00
Julho	0,00	14,00	0,00	0,00	23,00	4,00	41,00
Agosto	0,00	13,20	18,90	0,00	14,90	10,70	57,70
Setembro	0,00	0,00	4,10	0,00	2,80	0,00	6,90
Outubro	8,10	7,50	0,00	4,50	0,00	1,60	21,70
Novembro	0,00	11,50	0,00	3,60	0,00	5,80	20,90
Dezembro	0,00	0,00	21,10	0,00	0,00	0,00	21,10
Média							20,52

11.3.2.2.2. Em seguida, para obter o custo total mensal estimado das horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão (L), foi realizada a multiplicação do custo médio da hora de serviço (D) pela média de horas extras no período de jan-dez/2024 (I), e pelo fator de hora extra, equivalente a 1,5 (J), conforme a Tabela 11.09.

Tabela 11.09. Custo total mensal das Horas Extras – Dias da Semana

Equipe Técnica	Custo médio da hora de serviço (D)	Média de horas extras no período de 2024/2025 (I),	Fator de hora extra- 1,5 hora (J)	Custo total mensal das horas extras (L = D x I x J)
OPERAÇÃO DE DATACENTER	R$ 78,59	20,5	1,5	R$ 2.416,65
INFRAESTRUTURA DE REDES E CONECTIVIDADE	R$ 106,89	20,5	1,5	R$ 3.286,90
			TOTAL	R$ 5.703,55

11.3.2.2.3. Portanto, o custo total mensal estimado para horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão é de **R$ R$ 5.703,55.**

11.3.2.3. Assim, o custo da contratação após a adição dos outros itens de custo é apresentado na Tabela a seguir.

Custo total mensal estimado para o ITEM 01 quando inserido os valores estimados de custo com horas de sobreaviso e horas extras das Equipes Técnicas de "Operação de DataCenter" e “Infraestrutura de Redes e Conectividades”

11.3.2.3.1. A seguir, na Tabela 11.10, são apresentados os valores que compõem a estimativa de custo mensal após a inserção dos custos referentes à estimativa de horas de sobreaviso e horas extras das equipe técnicas.

Tabela 11.10. Valor mensal do ITEM 01 com horas de Sobreaviso e extras

Elementos de Custo Valores	Referência	Valor (R$)
Estimativa de Custo Total Estimado da Equipe para o ITEM 01	Tabela 11.04	R$ 610.311,81
Custo total mensal das Horas de Sobreaviso (ITEM 01)	Tabela 11.07	R$ 32.273,74
Custo total mensal das Horas de Horas Extra - Dias da Semana (ITEM 01)	Tabela 11.09	R$ 5.703,55
Valor mensal do ITEM 01 com horas de Sobreaviso e extras		R$ 648.289,09

11.3.2.3.2. Portanto, o custo total mensal estimado para o ITEM 01 após as projeções de custo com horas de sobreaviso e horas extras para o ITEM 01 é de **R$ R$ 648.289,09.**

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1. Cenário escolhido: Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal.

12.1.1. A solução de TIC consiste na prestação de serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, presencial e remoto, mediante pagamento por valor fixo mensal, vinculado ao atendimento dos Indicadores de Níveis de Serviços e seus respectivos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no "Apêndice V - Indicadores de Níveis de Serviços", conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços, em conformidade com o modelo da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, compreendendo a disponibilização de:

12.1.1.1. Serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC de nível 3 do modelo ITIL, considerando o monitoramento dos ativos e serviços críticos de TIC do ambiente computacional em regime 24x7x365;

12.1.1.2. Configuração e devida customização do sistema de controle de chamados ITSM (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI), considerando as ações de evolução contínua e os requisitos e especificações definidos;

12.1.1.3. Todos os elementos de software e hardware necessários ao bom desempenho dos serviços por parte dos profissionais alocados no que tange aos controles e rotinas internas da empresa e demais custos agregados, ressalvados os ativos disponibilizados pelo CONTRATANTE para operação, monitoramento e controle por parte das equipes;

12.1.1.4. Quantitativo e qualificação de profissionais compatível com a demanda, em conformidade com os itens abaixo, principalmente relacionadas à qualificação técnica comprovada por certificação e experiência profissional, bem como pela análise do Apêndices de I a VI, e mecanismos definidos para correta prestação dos serviços.

12.2. Serviços que compõem a Solução Escolhida

12.2.1 O certame será realizado em grupo e item único que contempla toda a prestação de serviço, uma vez que a Equipe de Planejamento da Contratação não identificou benefícios no parcelamento da solução, conforme detalhado nos itens 14 e 15 deste Estudo. Assim, a solução é composta pelos seguintes itens em grupo único:

Tabela 12.01. Itens para contratação

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE (meses)
1	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura crítica de TI	27014	Mês	24

12.3. Estrutura e Organização dos Serviços

12.3.1. Por se tratar de serviços com atividades especializadas, que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC, o Órgão adotará o modelo estruturado em Equipes Técnicas (Squads), dessa forma, os perfis profissionais dimensionados para o atendimento da demanda, foram divididos em sete (07) Equipes Técnicas distintas, de modo a permitir o agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares. São elas:

I. Governança de Serviços de TIC

II. Operação de datacenter

III. Sustentação de aplicações e banco de dados

IV. Infraestrutura de redes e conectividade

V. Cibersegurança

VI. Gerenciamento e execução de serviços negociais DITEC

VII. Gerenciamento e execução de serviços negociais DAFN

12.3.2. As definições e demais informações acerca destas Equipe Técnicas são apresentadas no "Apêndice III - Equipes Técnicas", deste estudo.

12.4. Modelo de Prestação dos Serviços

12.4.1. O modelo de Prestação dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, a modalidade de remuneração, a disciplina do recebimento do objeto, os Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos no "Apêndice V - Indicadores de Níveis de Serviços" e "Apêndice VI - Especificações - Solução de Gerenciamento - ITSM", e outros procedimentos previstos no Termo de Referência desta contratação.

12.5. Locais e Endereços da Execução dos Serviços

12.5.1. Os serviços serão prestados nas dependências do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, nos endereços apresentados na Tabela 12.06.

Tabela 12.02. Ambientes Tecnológicos do ITI

Referência	Descrição	Endereço	Tipo de Atendimento
CCD	Centro de Certificação Digital (CCD) do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI)	Brasília / DF	Presencial e Remoto
Sede	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI)	SAUS Quadra 06. Complexo-sede da Anatel, Bloco E, 8º Andar. Brasília - DF. CEP: 70070-940.	Presencial e Remoto
Contingência	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI)	Rio de Janeiro - RJ.	Remoto

12.5.2. Os endereços constantes na Tabela 12.02, correspondem os possíveis locais de lotação dos profissionais alocados na prestação do serviço, podendo as atividades de escopo deste serviço serem desempenhadas para suporte remoto a quaisquer das localidades em que o ITI possua instalações de TIC.

12.5.3. A prestação do serviço deverá ser realizada conforme o regime estabelecido para cada perfil profissional dentro de sua respectiva Equipe Técnica conforme "Apêndice III - Equipes Técnicas".

12.5.4. Todos os custos inerentes aos deslocamentos necessários para o atendimento nas dependências e respectivas localidades, relacionadas na Tabela 12.02, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

12.6. Infraestrutura para Execução dos Serviços

12.6.1. Para os serviços executados nas dependências do Órgão, fica a cargo deste providenciar os recursos necessários ao bom desempenho deles, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (estações de trabalho, conexão à rede local e licenças de softwares).

12.6.2. Para os serviços executados fora das dependências do Órgão, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão com a rede de dados da DITEC/ITI, assim como demais custos associados.

12.6.3. Caberá ao ITI apenas o fornecimento de software específico de acesso remoto seguro (Ex. VPN, ZTNA, etc) e de token para acesso remoto seguro ao seu ambiente.

12.6.4. O ITI poderá ainda, a seu exclusivo critério, ceder equipamentos com padrões específicos de segurança para uso pela CONTRATADA conforme a necessidade do serviço.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 15.558.938,16

13.1. A presente contratação tem custo estimado de **R$ 15.558.938,16** (quinze milhões e quinhentos e cinquenta e oito mil e novecentos e trinta e oito reais e dezesseis centavos**) para período de execução contratual de vinte e quatro (24) meses, em conformidade com o disposto nesta seção.**

13.2. De forma que a Estimativa do Valor Mensal da Contratação, do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, é apresentada na Tabela 13.01 a seguir.

Tabela 13.01. Estimativa do Valor Mensal da Contratação com projeções para 12 e 24 meses

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	Qtde.	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Total para 12 meses	Valor Estimado Total para 24 meses

1	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura crítica de TI	27014	Unidade Mensal	24	R$ 648.289,09	R$ 7.779.469,08	R$ 15.558.938,16

13.3. A estimativa de preços consta detalhada no "Apêndice VII - Planilha Simplificada para Estimativa do Valor", deste ETP.

13.3.1. A Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, apresenta os custos para a equipe estimada para esta contratação conforme valores publicados utilizando-se do fator K indicado no Anexo II da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e suas atualiza.

13.4. O serviço especificado prevê o atendimento em regime 24x7 a demandas urgentes em algumas categorias de serviço com Níveis Mínimos de Serviço (NMS) diferenciados, bem como a realização de atividades programadas fora da janela usual de serviço.

13.5. A ampliação do prazo de atendimento fora da janela de atendimento padrão da prestação do serviço tem como objetivo permitir o atendimento a demandas em regime de sobreaviso, sem a necessidade de alocação por parte da CONTRATATADA de profissionais atuando de forma online ou presencial em regime 24x7, flexibilizando assim o modelo de prestação do serviço e trazendo economia para a administração pública. O acionamento desses profissionais ficará sob responsabilidade da ITI, que possui equipe específica para esta finalidade.

13.6. Especificamente para a Equipe Técnica de Cibersegurança, está prevista a alocação de profissionais por turno em escala 24x7x365, devido à necessidade de monitoramento contínuo do ambiente e dos serviços de tecnologia da informação do Órgão. Assim, foi considerado o custo do adicional noturno.

13.7. Dessa forma, além dos custos dos perfis profissionais previstos, a estimativa inclui:

13.7.1. Custo total mensal estimado para horas de sobreaviso das Equipes que possuem cobertura de sobreaviso;

13.7.2. Custo total mensal estimado de horas extras de atividades realizadas fora da janela padrão.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. Para a contratação dos Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, a análise das soluções foi realizada e modelada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atendendo as determinações do Tribunal de Contas da União, assim a presente contratação é modelada conforme referido normativo, por não se verificar situação de excepcionalidade na aplicação do modelo.

14.2. Da análise já apresentada, na qual as alternativas eram os Cenários 1 - Força de Trabalho Própria do Órgão e 3 - Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC, optou-se, conforme já apontado, pelo Cenário 2 - Contratação por valor fixo mensal. O Cenário 2 está de tal forma consolidado no mercado nacional de serviços de tecnologia da informação na Administração Pública Federal, assim como atende ao modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

14.3. Quanto ao Cenário 1, Força de Trabalho Própria do Órgão, conforme já indicado nos itens 9 e 10 deste Estudo, se observa como maior desvantagem, a redução da capacidade de gestão, além de adição de morosidade excessiva ao processo devido às necessidades de seleção e especialização de pessoal.

14.4. Já quanto ao Cenário 3, Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC, não se vislumbrou vantagem que justificasse a restrição da competitividade caracterizada na alternativa escolhida.

14.5. A partir das propostas apresentadas, o Cenário 2, Contratação por valor fixo mensal, é a única capaz de incentivar a empresa contratada a otimizar os seus fluxos e procedimentos de resolução de requisições e incidentes para minimizar os problemas e seus impactos.

14.6. A mensuração do serviço com foco em indicadores de qualidade obtidos a partir do serviço prestado e da disponibilidade do ambiente de TI, provoca a empresa contratada a otimizar o ambiente de trabalho. O pagamento fixo mensal, obriga a empresa contratada a buscar uma maior automação do ambiente com o estabelecimento de procedimentos operacionais padrões e a devida documentação, dada a natureza da contratação baseada em punição à prestadora caso não sejam respeitados os indicadores de qualidade pré-estabelecidos. Em razão disso, o plano estratégico passa a ser a diminuição do esforço operacional com reflexos diretos em redução de custo e em um ambiente de TI mais estável, sendo possível mantê-lo com o menor esforço possível. Diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, isso se deve ao fato de que a própria CONTRATADA terá interesse na melhoria dos processos.

14.7. Desta forma, conclui-se que há de se esperar melhores resultados quanto aos benefícios da contratação pelo modelo de valor fixo mensal vinculado a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, frente aos possíveis riscos e respectivos efeitos negativos a que estão sujeitas as demais alternativas avaliadas.

14.8. DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

14.8.1. A licitação será realizada em grupo e item único, não sendo possível o parcelamento. Isso se justifica pelo fato de que os Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) constituem um conjunto indissociável, formado pela integração de serviços, sistemas, subsistemas e soluções tecnológicas que operam de maneira interdependente. Qualquer descontinuidade ou falha em um dos componentes pode comprometer a operacionalidade, a segurança e a disponibilidade do ambiente computacional como um todo, razão pela qual se exige a contratação em grupo único.

14.8.2. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em grupos pode comprometer a sua satisfatória execução.

14.8.3. A opção pelo agrupamento dos itens está condizente, ainda, com a exceção disposta § 3º do art. 40 da Lei 14.133/2021:

> "§ 3º O parcelamento não será adotado quando:
> I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;
> II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido;
> III - o processo de padronização ou de escolha de marca levar a fornecedor exclusivo."

14.8.4. Nesse sentido, o grupo único é mais satisfatório do ponto de vista da eficiência técnica, por manter a qualidade da Solução de TI, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a cargo de um mesmo administrador. Nesse ponto, as vantagens seriam o maior nível de controle pela Administração na execução dos serviços, a maior interação entre as diferentes fases da implantação/implementação, a maior facilidade no cumprimento do cronograma preestabelecido e na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução em uma só pessoa e concentração da garantia dos resultados.

14.8.5. A divisão do objeto em dois ou mais contratos especializados em Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC dificultaria a fiscalização e a responsabilização das empresas contratadas em casos de descumprimento dos acordos de nível de serviço (ANS), tendo em vista que as fronteiras entre as categorias de serviços e as respectivas atividades a serem executadas nem sempre são claramente definidas. Essa fragmentação acarretaria um aumento significativo na complexidade das atividades de fiscalização e na análise das justificativas apresentadas pelas contratadas, contrariando, assim, o princípio da eficiência que rege a Administração Pública.

14.8.6. Dessa forma, a adoção de um Lote Único visa assegurar maior controle sobre a execução do objeto contratual, promovendo melhor integração entre as diferentes fases da prestação dos serviços, redução da quantidade de servidores públicos necessários para as atividades de gestão e fiscalização contratual, e maior facilidade para o cumprimento das obrigações por parte da contratada.

14.8.7. O não parcelamento do objeto não restringe a competitividade do certame e nem traz prejuízo ao erário, visto que os itens que compõem o objeto são de mesma natureza e guardam relação entre si.

14.8.8. Nesse sentido, o ITI, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. Os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, cujo modelo de execução - obrigatório para os órgãos do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I, valor fixo mensal vinculado a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, já é o utilizado atualmente no contrato em execução em termos gerais que viabilizam o atendimento das necessidades atuais e agora, por meio da nova contratação, estarão adequados à Portaria vigente.

15.2. A presente contratação visa aprimorar a gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e de prestação dos serviços, alinhando-o, portanto, às diretrizes atuais.

15.3. Pode-se afirmar também que, com a atualização dos valores do Mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, materializados, por sua vez, com a publicação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

15.4. DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

15.4.1. O objeto da pretendida contratação, que forma o conjunto de serviços a serem contratados, configura uma Única solução de Tecnologia da Informação.

15.4.2. O grupo abarcou todos os elementos necessários para prover um único Serviço Técnico Especializado de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC. Os itens que compõem o grupo representam os elementos necessários que em conjunto formam uma Única solução.

15.4.3. Considerando a dependência entre os itens que compõem o objeto desta contratação, comprovou-se economicamente inviável seu parcelamento, visto que a divisão do objeto pode comprometer o cumprimento dos requisitos técnicos apresentados neste artefato.

15.4.4. A contratação por grupo poderia causar prejuízo para a economia de escala, e tornaria inviável e prejudicial o bom desempenho da contratação, por se tratar de serviços complementares e indissociáveis.

15.4.5. A viabilidade econômica significa que o parcelamento deve trazer benefícios para a Administração, proporcionando um aumento da competitividade e uma consequente diminuição dos custos para a execução do objeto. No entanto, para uma real noção da viabilidade econômica do parcelamento, é preciso ter em mente a redução de custos proporcionada pela economia de escala ao se contratar o serviço em único lote.

15.4.6. Nesse sentido, o ITI, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e na melhor forma de prestar os serviços, inclusive no que tange à garantia da padronização dos serviços, opta por contratar a solução por meio de um único prestador dos serviços.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. A contratação da empresa para atender às demandas apresentadas trará inúmeros benefícios significativos para a organização. Esses benefícios podem ser categorizados da seguinte forma:

16.1.1. **Suprimento de Necessidades Críticas de Pessoal**: O ITI atualmente enfrenta desafios consideráveis em termos de recursos humanos, conforme identificado no Plano de Gestão de Pessoas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). A contratação de uma empresa de TI permitirá suprir as necessidades de pessoal qualificado de maneira ágil e eficaz. Isso garantirá o acesso imediato a profissionais experientes em serviços, sistemas, infraestrutura, governança de TIC, segurança, pessoal e capacitação, alinhando-se assim com as metas e ações do PDTIC.

16.1.2. **Atendimento às Recomendações do CNJ**: A metodologia proposta pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conforme estabelecida na Resolução 90 de 29 de setembro de 2009, é utilizada como referência para dimensionar a força de trabalho mínima necessária na área de TIC. A contratação de uma empresa de TI permitirá que o ITI alcance o quantitativo recomendado de profissionais de TI de acordo com a metodologia do CNJ. Isso é fundamental para garantir o funcionamento eficiente dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, atendendo às demandas internas e aos padrões estabelecidos.

16.1.3. **Foco nas Atividades Estratégicas**: A disponibilidade de profissionais de TI contratados por meio da empresa especializada permitirá que as diretorias envolvidas se concentrem nas atividades estratégicas e de gestão da área de TIC. Isso possibilitará o atendimento de forma mais eficiente às necessidades da organização, garantindo o alinhamento com as metas e ações do PDTIC. Além disso, as funções gerenciais e estratégicas da área de TIC poderão ser executadas por profissionais efetivos e qualificados, otimizando o desempenho institucional.

16.1.4. **Agilidade na Resposta às Demandas de TIC**: A contratação de uma empresa de TI proporcionará flexibilidade necessária para atender às demandas de TIC de forma ágil e responsiva. Isso é crucial em um ambiente em constante evolução, onde as necessidades de tecnologia podem surgir rapidamente. A empresa de TI poderá alocar recursos de acordo com demandas específicas, garantindo que os projetos sejam concluídos dentro dos prazos estabelecidos.

16.2. Em resumo, a contratação de uma empresa de TI apresenta benefícios substanciais, permitindo o atendimento eficiente das necessidades de pessoal, a conformidade com as diretrizes do ICP-Brasil, a concentração nas atividades estratégicas e a agilidade na resposta às demandas de TIC. Isso contribuirá significativamente para o alcance das metas e ações estabelecidas no PDTI e para a melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação e comunicação na organização.

16.3. Em síntese, o atendimento às necessidades de negócio e tecnológicas irão refletir a transição para um modelo integrado, inteligente e orientado a resultados. A contratação proposta consolidará uma nova arquitetura de serviços de TIC baseada em observabilidade, automação, segurança e governança, assegurando disponibilidade contínua, resiliência e alinhamento estratégico à missão institucional de promover a confiança digital no Brasil.

16.4. Essa nova arquitetura de serviços deverá proporcionar uma visão unificada e inteligente do ambiente tecnológico, reduzindo riscos, acelerando respostas e consolidando o ITI como referência em governança e excelência operacional no setor público digital.

16.5. Consolidando Expectativas de Valor e Resultados Institucionais

- Aumentar a disponibilidade e confiabilidade dos serviços digitais críticos, assegurando níveis de serviço compatíveis com as exigências da ICP-Brasil e da EAT;
- Promover automação, padronização e visibilidade operacional, reduzindo o tempo de resposta a incidentes e o custo de operação;
- Consolidar um modelo de operação tecnológica moderno e orientado a resultados, com métricas e SLAs claros, reduzindo riscos operacionais e fortalecendo a governança;
- Fortalecer a conformidade técnica e normativa, garantindo auditorias bem-sucedidas e aderência aos padrões nacionais e internacionais;

- Melhorar a capacidade institucional de planejamento e evolução tecnológica, em alinhamento com os objetivos estratégicos do Instituto e com a política de transformação digital do Governo Federal.

16.6. A pretensa contratação deverá entregar resultados concretos, mensuráveis e focados na melhoria da qualidade do serviço.

Tabela 16.01. Resultados Esperados

Objetivo de Negócio	Resultado Específico Esperado
Disponibilidade e Resiliência	Aumento na disponibilidade dos serviços e sistemas críticos, com pronto restabelecimento por meio de adequado gerenciamento de incidentes e problemas.
Qualidade e Eficiência	Cumprir os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) estabelecidos e promover a racionalização de recursos e a melhoria contínua dos serviços.
Segurança e Privacidade	Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas (em conformidade com a LGPD), bem como aprimorar os mecanismos de segurança da informação.
Maturidade e Governança	Adoção de práticas de gestão e controle baseadas em ITIL v4, COBIT 2019 e ISO/IEC 20000-1, resultando na elevação da maturidade operacional e na transparência dos serviços (via dashboards e relatórios de NMS/KPIs).
Experiência do Usuário	Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TI, com o aprimoramento da percepção de valor e a promoção da gestão da Experiência do Usuário.
Apoio Estratégico	Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos, contratações e a prospecção de novas tecnologias, potencializando a entrega de valor para o cidadão por meio da otimização da infraestrutura.

17. Providências a serem Adotadas

17.1. Para a presente contratação serão adotadas as seguintes providências:

- Levantamento de Requisitos: Identificação das necessidades e especificações técnicas.
- Elaboração do Termo de Referência: Documento que detalha os requisitos, escopo e condições da contratação.
- Elaboração de Mapa de Risco para o cenário escolhido neste estudo.
- Processo de Seleção: Publicação de edital e seleção da empresa fornecedora.
- Implementação e Gestão do Contrato: Acompanhamento da execução dos serviços e gestão do contrato conforme as cláusulas estabelecidas.

17.2. Assim, a Equipe de Planejamento da Contratação, com base no dimensionamento dos serviços e na complexidade do objeto a ser contratado, estima a necessidade de um quadro mínimo de quatro (04) servidores públicos para a gestão e fiscalização dos serviços a serem contratados.

Tabela 17.01. A distribuição dos servidores necessário a Gestão do Contrato

Unidade de Lotação	Quantidade de Servidores	Função Exercida

Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança (CGISE / DITEC)	2	1 Gestor e 1 Fiscal Técnico
Coordenação de Licitações e Contratos (COLIC / DPOA)	1	Fiscal Administrativo
Diretoria de Auditoria, Fiscalização e Normatização (DAFN)	1	Fiscal Setorial

17.3. Esses servidores devem possuir conhecimentos especializados em suas áreas de atuação, além de experiência em fiscalização e gestão de contratos de TIC. Em adição, tem sido adicionado ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) da instituição a demanda por qualificação da equipe para atuar na gestão e fiscalização do contrato.

17.4. Considerando se tratar de serviço que já é prestado, não há providências a serem adotadas quanto a adequação do ambiente do órgão para viabilizar a execução contratual.

18. Contratações Correlatas/Interdependentes

18.1. Não existem contratações correlatas ou interdependentes em curso, porque essa contratação é autocontida não necessitando de outros itens para que se conclua a sua execução contratual.

18.2. Os itens listados foram elaborados levando em consideração todas as necessidades atuais do Órgão.

19. Declaração de Viabilidade

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

19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1.1. O Estudo Técnico Preliminar desta contratação demonstra que a alternativa mais adequada para o atendimento da necessidade identificada, com mitigação de riscos e aderência aos princípios de economicidade, eficiência e efetividade, consiste na adoção do "Cenário 2 – Contratação por valor fixo mensal".

19.1.2. Tal abordagem mostrou-se a mais vantajosa dentre as alternativas avaliadas, desde que observadas as premissas, critérios e conclusões estabelecidos neste Estudo, em conformidade com a Instrução Normativa SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

19.2. Benefícios esperados da contratação

19.2.1. Continuidade e confiabilidade operacional: A contratação permitirá assegurar o funcionamento contínuo, seguro e eficiente dos sistemas e serviços de TIC essenciais à atividade institucional, garantindo elevados níveis de disponibilidade e acesso a suporte técnico especializado. Adicionalmente, possibilitará a atuação proativa na prevenção, detecção, resposta e mitigação de incidentes de segurança, reforçando os princípios de confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade da informação, fundamentais para a prestação de serviços públicos digitais.

19.2.2. Eficiência operacional e otimização de recursos: A adoção de serviços especializados contribuirá para a redução de retrabalho, indisponibilidades e intervenções corretivas emergenciais, promovendo maior previsibilidade operacional. Ademais, permitirá a otimização do uso dos recursos humanos internos, com redirecionamento das equipes para atividades estratégicas e melhoria nos tempos de resposta a incidentes.

19.2.3. Aumento da maturidade em segurança da informação: A contratação proporcionará avanço estruturado e mensurável na maturidade da segurança da informação institucional, mediante a adoção de práticas e controles alinhados a referências reconhecidas internacionalmente, tais como ISO/IEC 27001, NIST e CIS. Adicionalmente, a inclusão de ações de capacitação e transferência de conhecimento contribuirá para a sustentabilidade das melhorias implementadas e para o fortalecimento contínuo da governança de segurança da informação.

19.2.4. Economicidade e racionalização do gasto público: O cenário proposto apresenta maior vantagem sob o ponto de vista econômico, considerando o custo total de propriedade (TCO) da solução, baseado em modelo de contratação com pagamento mensal fixo vinculado a Indicadores de Níveis de Serviço (INS). A abordagem baseada em serviços gerenciados permite:

- redução de custos com aquisições isoladas de tecnologia (CAPEX);
- previsibilidade orçamentária;
- diminuição de gastos com manutenções corretivas e emergenciais;
- mitigação de impactos operacionais e reputacionais decorrentes de incidentes de segurança;
- contribui para a conformidade com a LGPD e demais normativos da Administração Pública Federal, reduzindo potenciais passivos jurídicos e fortalecendo a estabilidade institucional.

19.3. Conclusão de viabilidade

19.3.1. Diante do exposto, conclui-se que a contratação de serviços gerenciados de segurança da informação:

- é tecnicamente viável;
- está estrategicamente alinhada às diretrizes institucionais e normativas;
- apresenta-se economicamente vantajosa;
- e atende aos requisitos estabelecidos na IN SGD nº 94/2022.

19.3.2. A solução proposta contribui diretamente para o fortalecimento da governança de TIC, da resiliência cibernética e da continuidade dos serviços públicos digitais sob responsabilidade do órgão.

19.4. Declaração da equipe de planejamento

19.4.1. Dessa forma, a equipe de planejamento manifesta-se favorável à contratação do cenário proposto, por entendê-lo como o mais adequado para o atendimento da necessidade institucional, observados os requisitos técnicos, operacionais e normativos pertinentes.

20. 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.

Despacho: Portaria 48/2026 - EPC (0798941)

ALYSSON MARQUES

Integrante Requisitante

Assinou eletronicamente em 08/10/2026 às 15:58:33.

Despacho: Portaria 48/2026 - EPC (0798941)

RAFAEL DE LIMA RAMOS

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 08/10/2026 às 15:51:42.

Despacho: Diretor de Infraestrutura Tecnológica - DITEC Portaria SRI/Casa Civil/PR Nº 270, de 10 de MARÇO de 2025

JOSE RODRIGUES GONCALVES JUNIOR

Autoridade Máxima de TIC

Assinou eletronicamente em 08/10/2026 às 15:52:51.

Despacho: Portaria 48/2026 - EPC (0798941)

MATHEUS MARQUES DA SILVA

Integrante Administrativo

Assinou eletronicamente em 09/10/2026 às 00:07:37.