



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Estudo Técnico Preliminar (ETP) 89838885 - SEPLAG/ICA-DTIC

Belo Horizonte, 07 de junho de 2024.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

I – INFORMAÇÕES GERAIS

1. Identificação do processo e solicitante

Número do processo SEI!: (1500.01.0090183/2024-87)

Área solicitante: Diretoria de Tecnologia , Informação e Comunicação - DTIC

2. Equipe de Planejamento da Contratação:

Documento(s) de designação :

SEPLAG/ICA-NIGIN - 2023

Processo SEI 1500.01.0171092/2022-87

Nome Completo	Masp/Matricula	E-mail
Fernanda Karla Martins de Oliveira	1296507-5	fernanda.oliveira@planejamento.mg.gov.br
Henrique Alves dos Santos	1016696-5	henrique.santos@planejamento.mg.gov.br
Sandra Regina Batista Pereira	1289856-5	sandra.pereira@planejamento.mg.gov.br

SEPLAG/SUBCOMP/SCPLAN-DCAD - 2024

Ato de Designação- Equipe de Contratação (SEI nº 92302480)

Nome Completo	Masp/Matricula	E-mail
Fernanda Faria Gonçalves	39406-6	fernanda.faria@planejamento.mg.gov.br

II – DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL

1. Descrição do problema a ser resolvido ou da necessidade apresentada (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO) (art. 6º, I e IV)

A licença de uso do sistema Microsoft Dynamics em sua versão 4.0, foi adquirida em 2010,

durante processo de ativação da Cidade Administrativa. Ao longo dos anos, considerando os novos contratos de licenciamento, foram realizadas as atualizações necessárias solidificando e tornando esta plataforma, como o principal sistema para abertura de chamados de infraestrutura predial, reserva de salas de reunião e agendamento de veículos da frota da Cidade Administrativa.

Em 2013, foi realizada uma grande atualização, migrando a solução da versão 4.0 para a versão 2011, a qual agregou mais recursos. Entre os anos de 2014 a 2021, utilizamos a versão do CRM 2011, sendo que neste ano, a Microsoft, empresa detentora da solução, considerando as inovações e os avanços de tecnologia, lançou a versão em nuvem, alterando a forma de licenciamento para o modelo Software as a Service (SaaS) [\[1\]](#), onde agora a solução de CRM não mais de infraestrutura local.

A partir desta atualização, surgiu a necessidade de atualização da versão utilizada na Cidade Administrativa, pois a versão 2011, tornou-se legada, sem suporte e consequentemente insegura, pois não receberia mais atualizações. Sendo assim, em 2022, por meio de processo de registro de preços realizado pela SEPLAG, foi possível adquirir novas licenças que iam viabilizar o projeto de migração do CRM 2011 para a versão online, corporativa e agregando recursos adicionais.

Neste modelo que temos em operação desde 2010, além das licenças de uso é necessário ter uma empresa para fornecer suporte na solução, atendendo diariamente chamados que podem gerar uma solicitação ou incidente. Além da parte de suporte a solução, faz-se necessário ter nesta equipe as condições de execução de manutenções evolutivas, para ampliar a capacidade da solução de CRM ou mesmo corretivas, caso identificado algum problema. E finalmente, quando aplicada alguma correção ou inclusão de algum novo recurso, é necessário capacitar os colaboradores da Intendência para disseminar o conhecimento.

Atualmente, o sistema abrange por completo ou afeta substancialmente a integralidade das rotinas e procedimentos de todos os setores da Cidade Administrativa, estendendo-se muito além da simples abertura de uma solicitação de agendamento de reunião, mas sim para o controle de todas as rotinas das mais comuns realizadas pelos colaboradores. E ainda, com a integração do antigo DETRAN/MG à SEPLAG/MG, a Coordenadoria Estadual de Trânsito - CET, começa a utilizar esta solução para a ativação de portais de serviços que serão disponibilizados ao cidadão.

Nesse contexto, não há sentido em se cogitar a aquisição de um novo sistema. Os custos seriam por demais elevados, tanto de licenciamento quanto de instalação e customização. O impacto sobre o funcionamento dos processos de trabalho, das rotinas e atividades relacionadas à gestão dos serviços de manutenção predial, agendamento de salas e reserva de veículos.

Diante deste cenário com o encerramento do contrato atual, processo SEI n.º 1500.01.0009879/2020-66, contrato n.º 9262712/2020, firmado com a empresa SMARTSYSTEM CONSULTING CONSULTORIA E DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE LTDA, existe a necessidade de se realizar uma nova contratação, mantendo em vigor os serviços de suporte, manutenção e treinamento para a solução de CRM utilizada na Cidade Administrativa - CAMG.

2. Alinhamento entre a contratação e o planejamento da Administração (art. 6º, II)

Esta contratação está alinhada com as diretrizes do Decreto nº 47.974, de 05/06/2020, que Institui a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação da Administração Pública e cria o Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação do Governo do Estado de Minas Gerais, seguindo as diretrizes:

- transformar a TIC em uma entidade ágil, acessível e inovadora para a prestação de melhores serviços para os usuários dos serviços públicos;
- prover soluções sistêmicas integradas e padronizadas;
- disponibilizar soluções tecnológicas para que o governo implemente políticas públicas eficazes e transparentes fundadas em dados e evidências.

Em relação às iniciativas de TIC, conforme o documento, Documento Iniciativas de TIC - 2023 (SEI nº 89003442), pautada no Eixo Sistema e Dados:

Id	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE	Id	NECESSIDADES ELENCADAS NO PDTI
1	Sistemas e Dados	1	FORTALECER E ADEQUAR OS SISTEMAS CORPORATIVOS ÀS NECESSIDADES DO GOVERNO

Tabela 1 - Objetivos estratégicos

A presente contratação já está devidamente programada no **Planejamento Anual de Compras nº 161/2024**, com previsão de início em 25/11/2024.

3. Descrição dos requisitos da potencial contratação (art. 6º, III)

- **Quais são os requisitos necessários ao atendimento da necessidade?**

Os requisitos necessários ao atendimento da necessidade:

Experiência comprovada em suporte e sustentação ao CRM D365: A CONTRATADA deve apresentar documentação que comprove experiência na prestação de serviços de suporte e sustentação ao MS Dynamics CRM D365, comprovado por meio de atestados de capacidade técnica, apresentando documento oficial evidenciando que é atuante no mercado de consultoria de manutenção e suporte do produto no país, com no mínimo 2 (dois) anos de atuação;

Equipe qualificada: A CONTRATADA deve contar com equipe de profissionais qualificados e experientes em suporte ao MS Dynamics CRM D365, devidamente certificados incluindo analistas, desenvolvedores e consultores.

Suporte técnico 24/7: A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atender às demandas da Administração Pública em tempo hábil.

Nível de serviço adequado: A CONTRATADA deve atender aos níveis de serviços adequado às necessidades da Administração Pública, incluindo prazos de resposta definidos para resolução de problemas e indicadores de desempenho mensuráveis bem como nos projetos de evolução e sustentação da solução;

Infraestrutura adequada: A CONTRATADA deve contar com infraestrutura adequada para oferecer suporte técnico remoto, incluindo ferramentas de diagnóstico, monitoramento e comunicação.

Segurança da informação: A CONTRATADA deve garantir a segurança da informação da Administração Pública, adotando medidas adequadas para proteger os dados armazenados no MS Dynamics CRM D365 em atendimento à legislação vigente, bem como adequação de seus processos à leis de *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*, Marco Civil da Internet e normativos internos que regulam a segurança da informação.

Cada implementação de nova funcionalidade na solução do MS Dynamics D365, será tratada como um projeto e seu ciclo de desenvolvimento deverá seguir a metodologia *Microsoft Dynamics Sure Step*, sendo que a CONTRATADA utilize uma metodologia equivalente e/ou com os mesmos benefícios. O importante é sempre considerar os pilares de modelo de dados, de integrações, segurança e *low-code* na implementação dos projetos.

Recomenda-se ainda, a utilização do *guidance* chamado Success by Design <https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/guidance/implementation-guide/success-by-design>, <https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/guidance/implementation-guide/overview>, disponibilizado no site da Microsoft, onde para o MS Dynamics D365, são adicionadas descrições completas de processos de negócios e melhores práticas sobre como configurar e ajustar o MS Dynamics D365.

A CONTRATADA deverá comprovar por meio de Declaração, Certificado ou Atestado emitido Microsoft Informática Ltda., que possui a competência *Microsoft “Cloud Business Applications – Customer Engagement option^[2]”* em MS Dynamics CRM D365.

III – PROSPECÇÃO DE SOLUÇÕES (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

1. Levantamento de Mercado (art. 6º, V)

Em atendimento do aos disposto no **art. 6º, V**, realizamos pesquisa em portais e diretamente na Internet, em busca de soluções similares compatíveis com os itens aqui elencados neste estudo técnico, para verificar a existência de soluções de serviços similares aos de suporte, sustentação/manutenção e treinamento na solução do MS Dynamics CRM D365.

A seguir elencamos os serviços consultados:

Nome da Solução/Site/Portal	Descrição	Site	Aspectos analisados
Portal Compras Governamentais	Portal de Contratações de Bens e Serviços por contratações e objetos similares em nível Federal	https://www.gov.br/compras/pt-br	Soluções contratadas por outros entes que contivesse aspectos mínimos existentes na solução do MS Dynamics CRM D365, como facilidade na customização e principalmente integração com outras ferramentas do Microsoft 365
Portal Compras Governamentais	Portal de Contratações de Bens e Serviços por contratações e objetos similares em nível Estadual	https://www.compras.mg.gov.br	Soluções contratadas por outros entes que contivesse aspectos mínimos existentes na solução do MS Dynamics CRM D365, como facilidade na customização e principalmente integração com outras ferramentas do Microsoft 365

ServiceNow	A plataforma é baseada na nuvem e utiliza um modelo de dados único para automatizar fluxos de trabalho complexos, melhorar as experiências e impulsionar a excelência operacional em todos os processos.	https://www.servicenow.com	Integração nativa com aplicativos do Microsoft 365, facilidade no reaproveitamento do código existente, manutenção do modelo atual de desenvolvimento e sustentação
AlternativeTo	Sites com link para solução opensource de CRM	https://alternativeto.net/software/microsoft-dynamics/?license=free	Facilidade na integração da solução no ambiente atual; integração com ambiente do Microsoft 365, execução em nuvem sem a necessidade de investimento hardware, hospedagem dentro do país

Tabela 2 - Levantamento de mercado

2. Estimativa do valor da contratação (art. 6º, VI)

Nos termos da Resolução Seplag nº102/2022, foi inserido o documento "Nota Explicativa de Orçamento (SEI nº 89557461)", contendo o estudo realizado para apresentação dos custos da solução escolhida, totalizando R\$ 8.298.000,00.

3. Escolha da solução (consequência dos incisos V e VI do art. 6º)

Diante do cenário atual, marcado por investimentos em licenças de software, tanto na ativação inicial da Cidade Administrativa quanto na contratação de subscrições em nuvem para atualização do CRM Dynamics 2011 para a versão D365, e considerando os projetos de desenvolvimento em andamento e a possibilidade de expansão do uso da solução para outras unidades da SEPLAG/MG, torna-se inviável a troca da atual solução MS Dynamics D365.

Argumentos que sustentam a inviabilidade da troca:

1) Investimento significativo em licenças: A troca da solução implicaria em perda de investimentos já realizados na aquisição de licenças perpétuas e em assinaturas em nuvem, além de custos adicionais com novas licenças e migração de dados.

2) Desenvolvimento em andamento: Projetos de desenvolvimento que utilizam a solução MS CRM Dynamics D365 em sua base seriam severamente impactados pela troca, gerando atrasos, custos adicionais e riscos de incompatibilidade.

3) Potencial de expansão: A solução atual possui grande potencial para ser expandida para outras unidades da SEPLAG/MG, o que traria benefícios em termos de integração, padronização e otimização de processos.

4) Solução robusta e confiável: O MS CRM Dynamics D365 é uma solução robusta e confiável, utilizada por diversas empresas de grande porte, o que garante sua capacidade de atender às necessidades da SEPLAG/MG, bem como dos órgãos/entidades presentes na Cidade Administrativa.

Sendo assim, passamos para a avaliação das SOLUÇÕES pesquisadas, consolidadas na tabela abaixo, bem com a análise de viabilidade:

SOLUÇÕES	VANTAGENS (PONTOS FORTES)	DESVANTAGENS (RISCOS, LIMITAÇÕES, PROBLEMAS)
SOLUÇÃO 1 Manutenção do modelo atual - contratação dos serviços de suporte, sustentação e treinamento utilizando o CRM Dynamics D365. Custo estimado: R\$ 8.298.000,00	• Manutenção do investimento realizado; • Fácil aprendizado considerando o projeto utilizado; • Menor impacto para os usuários; • Redução de custos; • Facilidade no processo de gestão do contratos e entregas sob demanda	• Dificuldades na troca de solução; • Dependência de uso de soluções Microsoft
SOLUÇÃO 2 Contratar fábrica de software para o desenvolvimento, suporte e sustentação utilizando uma solução similar	• Controle dos processos de desenvolvimento, sendo realizados por uma equipe na diretoria; • Agilidade na entrega das solicitações; • Acesso direto sem necessidade abertura de chamados para um terceiro	• Falta de experiência em ambiente do CRM 365; • Falta de profissional certificado com os requisitos do fabricante; • Necessidade de realização de capacitação em médio e longo prazo; • Perda do investimento realizado; • Necessidade de contratação adicional para hospedagem da solução;
SOLUÇÃO 3 Contratação dos serviços de suporte, sustentação e treinamento utilizando outra solução de mercado	• Controle dos processos de desenvolvimento, sendo realizados por uma equipe na diretoria; • Possibilidade ajustes na solução atual • Adição de novos recursos não disponíveis na solução o MS CRM Dynamics D365	• Dificuldades na troca de solução; • Perda do investimento realizado; • Retrabalho no redesenho de processos em outras ferramentas; • Necessidade de treinamento para equipe em um nova solução • Perda do investimento e do conhecimento adquirido • Interrupção de projetos em andamento

SOLUÇÕES	VANTAGENS (PONTOS FORTES)	DESVANTAGENS (RISCOS, LIMITAÇÕES, PROBLEMAS)
SOLUÇÃO 4 Instalação de solução de CRM Open Source, com serviços de suporte, sustentação e treinamento suportados pela equipe de TIC da CA	• Redução de custos com licenciamento; • Maior controle no atendimento dos chamados de suporte	• Perda do investimento realizado; • Retrabalho no redesenho de processos em outras ferramentas; • Necessidade de treinamento para equipe em um nova solução; • Interrupção no andamento de processos em desenvolvimento

Tabela 3 - Análise das soluções

• **Análise da contratação em relação a outras soluções existentes na Administração pública:**

REQUISITOS	SIM	Não
Existência de necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública	X	
Alternativas do mercado	X	
Aderência da solução às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - ePing, Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico - eMag, Padrões Web em Governo Eletrônico – ePing.		X
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?		X
A Solução está disponível no Catalogo de Soluções da SEPLAG		X
Necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual		X
Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço	X	
Declaração da viabilidade da contratação, contendo a justificativa da solução escolhida, que deverá abranger a identificação dos benefícios a serem alcançados em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.	X	

Tabela 4 - Requisitos

Diante do cenário avaliado e das soluções disponíveis, esta justificativa aprofunda os argumentos a favor da **Solução 1: Manutenção serviços de Suporte, Sustentação e Treinamento na solução do Microsoft CRM Dynamics D365**. Essa opção se destaca como a mais vantajosa para a Administração, garantindo a continuidade dos benefícios já conquistados, a evolução sustentável da plataforma e a otimização da gestão dos recursos públicos.

1. Continuidade dos Benefícios Concretos:

- **Histórico de sucesso:** O Microsoft CRM Dynamics D365 já provou sua eficiência na Cidade Administrativa, auxiliando na otimização de processos, na centralização de informações e na

tomada de decisões mais assertivas. Manter a solução garante a continuidade desses benefícios tangíveis, impulsionando a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.

- **Retorno do investimento:** A manutenção no uso da solução representa um retorno do investimento substancial já realizado na aquisição e implementação da plataforma. Trocar por outra solução implicaria em perda de recursos e na necessidade de novos investimentos, onerando os cofres públicos.
- **Base sólida para o futuro:** A plataforma atual oferece uma base sólida para o desenvolvimento futuro, com flexibilidade para adaptações e customizações de acordo com as necessidades da Administração. Essa capacidade de evolução garante que a solução continue atendendo às demandas da Cidade Administrativa por muitos anos.

2. Evolução Sustentável da Plataforma:

- **Suporte Técnico Especializado:** O contrato vigente garante o acesso a um **suporte técnico especializado**, essencial para a **resolução rápida de problemas, a implementação de novas funcionalidades e a otimização do desempenho da plataforma**. Sem esse suporte, a equipe interna da Cidade Administrativa enfrentaria dificuldades em gerenciar a solução de forma eficaz.
- **Atualizações Regulares:** Esta contratação, **atualizações regulares de software e segurança**, garantindo que a plataforma esteja sempre **atualizada com as últimas tecnologias e protegida contra ameaças cibernéticas**. Essa medida é crucial para a **manutenção da confiabilidade e da segurança dos dados da Administração**.
- **Treinamento Contínuo:** O treinamento contínuo oferecido pelo contrato garante que os usuários da plataforma estejam **sempre atualizados sobre as funcionalidades mais recentes e utilizem a solução de forma eficiente**. Isso contribui para a **maximização do retorno do investimento** e para a **melhoria da produtividade da equipe**.

3. Eficiência na Gestão dos Recursos Públicos:

- **Custo-Benefício Superior:** A manutenção da solução atual, oferece um **custo-benefício superior** em comparação com a troca por outra solução.
- **Redução de Riscos:** Manter a solução atual **reduz os riscos** associados à implementação de uma nova plataforma, como **incompatibilidades com sistemas legados, dificuldades na migração de dados e atrasos na implementação**. Essa medida garante a **estabilidade e a previsibilidade** dos custos e prazos do projeto.
- **Foco na Administração Pública:** Ao manter a solução atual, a Cidade Administrativa pode **concentrar seus esforços e recursos em suas atividades essenciais**, como a prestação de serviços ao cidadão e a implementação de políticas públicas. A troca da plataforma desviaria recursos e tempo valiosos de outras áreas prioritárias.

4. Modernização, Melhoria dos Serviços e Perspectivas Futuras:

- **Modernização da Administração Pública:** Manter o Microsoft CRM Dynamics D365 contribui para a **modernização da Administração Pública** da Cidade Administrativa, **promovendo a digitalização de processos, a otimização da gestão de dados e a tomada de decisões mais ágeis e baseadas em dados**.
- **Melhoria da Prestação de Serviços ao Cidadão:** A plataforma oferece ferramentas que permitem à Cidade Administrativa **oferecer serviços mais eficientes e personalizados aos cidadãos**, como acesso a informações online, agendamento de serviços e atendimento personalizado. Essa medida contribui para a **melhoria da qualidade de vida da população**.
- **Perspectivas Futuras:** Ao investir na otimização da solução atual, a Cidade Administrativa contribui para a construção de um **futuro mais próspero para o Estado de Minas Gerais**, com uma Administração Pública mais eficiente, transparente e focada na qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

IV – DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

1. Descrição da solução como um todo:

A contratação será realizada considerando os seguintes quantitativos:

OTE	ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO SIAD	QUANTIDADE	UNIDADE DE AQUISIÇÃO (OU UNIDADE DE MEDIDA)	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS
Único	1	000098566	60	Meses	SUPORTE TECNICO PARA SOFTWARE CRM ARQUITETURA .NET/WEB E FUNCIONALIDADES WORKFLOW
	2	000126403	31.000	HORA	SERVICOS TECNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTACAO E SUSTENTACAO DE SOLUCOES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT
	3	000006920	10	Turmas	SERVICO DE MINISTRACAO DE CURSO DE TREINAMENTO DE PESSOAL NA AREA DE INFORMATICA

Tabela 5 - Quantitativo dos itens

DOS LEVANTAMENTOS DE QUANTITATIVOS

Os quantitativos elecados na Tabela 5, tem como origem:

- 1) SUPORTE TECNICO PARA SOFTWARE CRM ARQUITETURA .NET/WEB E FUNCIONALIDADES WORKFLOW: quantidade de meses referente ao período de vigência da contratação;
- 2) ERVICOS TECNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTACAO E SUSTENTACAO DE SOLUCOES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT: horas de sustentação: para este item estamos considerando a evolução prevista no Microsoft CRM Dynamics D365, além de contemplar a implantação uma solução de DW (Digital WorkPlace), para Credenciamento, Atendimento ao Credenciado, Fiscalização, Sancionatório, Pátio e Sustentação, dentre outros serviços atendendo a Coordenadoria Estadual de Trânsito - CET.

Consideramos as seguintes soluções para este projeto que são detalhadas abaixo:

- Solução 1: Portal do Credenciado (Credenciamento e Renovação);
- Solução 2: Atendimento ao Credenciado;
- Solução 3: Fiscalização;
- Solução 4: Sancionatório;
- Solução 5: Pátios;

Para este projeto, estamos estimando o seguinte quantitativo de horas, conforme documento gerado

para a implementação, Documento Descritivo Solução CET CRM (SEI nº 93699478):

Módulos	Meses	Horas
Credenciamento	1º ao 6º mês	9.928
Atendimento	6º ao 7º mês	3.128
Fiscalização	7º ao 8º mês	2.544
Sancionatório	8º ao 9º mês	3.376
Pátios	9º ao 10º mês	1.608
Total Geral (horas)		20.584

Sustentação	Meses	Horas
Sustentação	A partir do 1º Go Live iniciando no 7º mês	424 horas p/mês
Total Geral (Sustentação no 1º ano)		2.544

Imagem 1 - consumo estimado de horas

3) SERVICO DE MINISTRACAO DE CURSO DE TREINAMENTO DE PESSOAL NA AREA DE INFORMATICA: para o item de treinamento, estamos considerando o número de turmas necessárias durante a execução do contrato.

A seguir, são apresentadas as condições gerais da prestação dos serviços:

DO SUPORTE TÉCNICO

O objetivo principal são as tratativas referentes aos incidentes [\[3\]](#) que podem ocorrer, correspondentes ao conjunto de ações necessárias para garantir o funcionamento da solução na Cidade Administrativa, dentro dos limites de disponibilidade da Microsoft, devendo para isso executar todas as atividades necessárias para garantir a alta disponibilidade do sistema. Este serviço compreende as atividades monitoramento e configuração do Microsoft CRM Dynamics D365 e suas integrações, identificação de possíveis pontos de falha, correção de erros e proposição e acompanhamento de implementações de melhorias, contemplando todos os itens do Power Platform, Power Apps, Portals;

Os chamados para o serviços de **SUPORTE TÉCNICO** deverão ser obrigatoriamente abertos por meio da Central de Serviços de TIC da Cidade Administrativa, onde será gerado um ticket com a data, hora e a descrição do incidente. A CONTRATADA deverá ter uma fila de atendimento e disponibilizar endereço de e-mail para envio dos respectivos chamados para tratativas dos incidentes.

As atividades de **SUPORTE TÉCNICO** compreendem a configuração e a manutenção de:

- Resolução de problemas básicos e recorrentes, com base em documentação oficial e FAQs;
- Orientação sobre o uso das funcionalidades da plataforma, através de tutoriais e treinamentos rápidos;
- Validação de erros e identificação da necessidade de escalonamento para níveis superiores de suporte;
- Análise e resolução de problemas mais complexos, exigindo investigação e diagnóstico aprofundados;
- Reprodução de erros e coleta de informações detalhadas para identificar a causa raiz do problema;
- Implementação de soluções alternativas e workarounds para minimizar o impacto nos usuários;
- Acompanhamento da equipe de Gestão de Contratos, para a abertura de tickets no portal de suporte da Microsoft para problemas que necessitem de resolução pela equipe

da Microsoft ou ;

- Resolução de problemas críticos e de grande impacto na operação da plataforma;
- Envolvimento de especialistas técnicos da Microsoft para identificar e solucionar problemas complexos;
- Implementação de correções e atualizações de software para garantir a estabilidade e o bom funcionamento da plataforma;
- Monitoramento contínuo da plataforma para identificar e prevenir problemas futuros;
- Configurações nos ambientes de produção, desenvolvimento e homologação do Microsoft CRM Dynamics D365, Portals, PowerAPPs, e em todos os componentes que impactam no funcionamento da solução.

FLUXO DE ATENDIMENTO PARA SUPORTE

A CONTRATANTE possui uma Central de Serviços de Tecnologia da Informação - TI, responsável pelo controle de incidentes, solicitações, que registra os chamados originários de telefone, e-mail ou web. A Central de Serviços é o ponto de contato único e centralizado para a abertura de chamados de suporte caso seja identificado algum problema no Portal de Serviços. A CONTRATANTE fará a solicitação de criação de fila de atendimento, para que os chamados sejam registrados e encaminhados posteriormente para análise e atendimento.

A Central de Serviços da CONTRATANTE fará o atendimento de 1º nível e a CONTRATANTE fará o atendimento de 2º nível. A CONTRATADA terá responsabilidade e será acionada para atendimento de 3º nível, após o envio de chamado para sua fila de atendimento.

O atendimento de 1º nível aos usuários do ServicosCA é realizado pela equipe de atendimento da Central de Serviços da CONTRATANTE, que é acionada pelo ramal “9” ou por meio da abertura de chamados por e-mail. No 1º nível de atendimento acontece o registro do chamado e uma primeira tentativa de solução. Caso o problema não seja solucionado, a solicitação será encaminhada para o 2º nível de atendimento que é feito pela equipe técnica da CONTRATANTE.

Caso a solicitação/incidente não seja resolvida no 2º nível de atendimento que é feito pela equipe técnica da CONTRATANTE, a solicitação/incidente será enviada para a CONTRATADA iniciar as atividades de 3º nível. Para atendimento e acompanhamento dos chamados de suporte técnico a CONTRATADA utilizará a solução de atendimento automatizado da CONTRATANTE.

A CONTRATADA, após receber o chamado, na sua fila de atendimento, por meio da solução de atendimento automatizado, deverá iniciar imediatamente o atendimento visando a solução do problema atendendo as metas estabelecidas em Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

Os tempos máximos de solução, contados a partir da abertura do chamado, devem observar os prazos definidos na tabela abaixo:

Nível	Prazo para retorno do funcionamento adequado do sistema	Prazo para solução definitiva do problema, com identificação da causa raiz
Crítico	Em até 04 (quatro) horas úteis.	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis
Não Crítico	Em até 10 (dez) horas uteis.	Em até 24 (vinte e quatro) horas úteis

Tabela 6 - Prazos de atendimento

Para fins desta contratação, considera-se as definições para os tipos de incidentes:

- 1) Crítico:** ocorrência que resulta na interrupção total ou parcial dos serviços do Microsoft CRM Dynamics D365, seus componentes e integrações, ou do Portal de Serviços da Cidade Administrativa, causando um impacto significativo nas operações da organização. Incidentes críticos são caracterizados por perda de dados, interrupção de processos críticos, instabilidade do ambiente ou qualquer outra situação que coloque em risco a continuidade do negócio e exija uma resposta imediata da equipe de suporte;

2) Não crítico: ocorrência que causa um impacto mínimo ou nulo nas operações da organização, geralmente relacionado a problemas isolados e facilmente solucionáveis. Exemplos incluem erros de digitação em cadastros, falhas em relatórios não críticos e pequenas interrupções na interface do usuário. Incidentes não críticos são normalmente resolvidos pela equipe de suporte de primeiro nível em um curto período de tempo, sem a necessidade de escalonamento para níveis superiores."

3) Prazo de Solução Definitiva do Problema: Tempo decorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva solução do incidente retornando o sistema de informação a seu pleno estado de funcionamento;

O atendimento será considerado concluído após a confirmação expressa da equipe técnica da CONTRATANTE, em até 8 horas úteis após o envio da solução. A não confirmação implicará na rejeição da solução e no reinício do processo de atendimento, sem prejuízo dos prazos contratuais.

DO SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT

O licenciamento regular das plataformas Microsoft utilizadas pelos órgãos é crítico para a garantia da continuidade, estabilidade e evolução de seu ambiente de Tecnologia da Informação. Todavia, os serviços agregados de suporte técnico e atualizações das licenças que integram o escopo do próprio serviço de licenciamento não abrangem o tipo de serviços técnicos especializados que são objeto desta contratação.

Assim sendo, uma vez que os produtos e soluções licenciados sofrem forte defasagem técnica e são constantemente atualizados através da incorporação de inovações e novas tecnologias, os órgãos carecem destes serviços especializados para a garantia da utilização efetiva das evoluções, requeridas para o desenvolvimento de novas soluções tecnológicas para as áreas finalísticas e estruturantes, sempre com vistas a obter maior eficiência nas rotinas. Outrossim, a necessidade desta contratação tem em vista a crescente demanda de serviços de Tecnologia da Informação ligados à plataforma Microsoft utilizada pelos órgãos, que tem exigido mudanças na forma de atuação da área de Tecnologia da Informação, sobretudo destacando-se a necessidade de redução de custos em infraestrutura computacional; elasticidade no consumo e redução da ociosidade de recursos; fortalecimento e monitoramento da segurança da informação; agilidade na implantação de novos serviços; acesso dinâmico aos recursos a partir de qualquer local e dispositivo; e foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de Tecnologia da Informação.

Desta forma, os serviços técnicos especializados em desenvolvimento e sustentação de soluções de plataformas Microsoft, com prestação em regime sob demanda, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, não devendo ser confundido com soluções e serviços fornecidos pela fabricante Microsoft.

Estes serviços técnicos especializados serão utilizados em sustentação técnica, para a implementação de novos serviços, configuração de novas funcionalidades, ativação de recursos, habilitação de recursos de inteligência artificial usando COPILOT, diagnóstico, elaboração de estudos de viabilidade e otimização, criação de dashboards, recursos de Omni-Channel, (comunicação multi canais, aplicativos no-code e low-code em todo o ambiente operacional da Cidade Administrativa.

ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT

Os serviços técnicos especializados serão utilizados em sustentação técnica, implementação de novos serviços, suporte técnico, diagnóstico, elaboração de estudos de viabilidade e otimização, criação de dashboards, aplicativos no-code e low-code em todo o ambiente operacional da CONTRATANTE, devendo compreender:

O atendimento de chamados técnicos sob demanda para resolução de incidentes no ambiente computacional da CONTRATANTE, os quais demandem conhecimento de um profissional com nível de especialização exigida para a tarefa;

- Elaboração de projetos de implantação, de melhorias e/ou novas soluções;
- Implantação de novos projetos;
- Elaboração de diagnósticos, saneamento de dúvidas e a implementação de melhorias no ambiente computacional em aspectos que envolvam o uso dos softwares Microsoft

Considerando a variação da complexidade das atividades e tarefas previstas no Termo de Referência e seus anexos e na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento delas, a unidade de referência adotada para a validação dos serviços técnicos é inicialmente equivalente a uma Hora de Serviço Técnica.

A Hora de Serviço Técnico - HST, é a unidade de medida utilizada para dimensionar o custo e remunerar o provedor de serviços, cujo escopo de avaliação deverá sempre estar vinculado aos resultados apresentados entregáveis específicos de cada pacote de serviço e ao cumprimento de níveis mínimos de serviço atrelados.

Os profissionais da CONTRATADA deverão atuar nas seguintes demandas:

- Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços, os quais a equipe de sustentação de ambientes da CONTRATANTE não tenha condições de atuar;
- Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento;
- Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de sustentação técnica e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT

Os serviços poderão ser demandados para execução presencial ou remota, ficando a critério da CONTRATANTE esta decisão.

- Para atividades executadas fora do expediente da CONTRATANTE, a quantidade de HST deverá ser acrescida em 50%.
- Todos os serviços executados terão garantia pelo período de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de emissão do aceite definitivo.
- Caso a CONTRATADA identifique que o incidente/problema não tenha sido causado pelos serviços prestados, serão geradas novas Ordens de Serviços para a investigação e resolução.

- Quando não aprovado o funcionamento de qualquer produto ou serviço sob responsabilidade da CONTRATADA, esta deverá anotar no relatório as ocorrências e suas origens, e tomar toda e qualquer providência necessária para resolvê-las, sem gerar ônus à CONTRATANTE e sem prejudicar o tempo previsto de execução;
- Para cada entrega de serviços, serão gerados Termo de Aceite Provisório e Termo de Aceite Definitivo, considerado a etapa em que esta o projeto.
- As requisições de serviço serão encaminhadas a CONTRATADA através de Ordens de Serviço. A Ordem de Serviço será emitida pela CONTRATANTE, após 60 (sessenta) dias do início da prestação dos serviços e para fins de recebimento parcial dos serviços de sustentação técnica ou serviços técnicos especializados em desenvolvimento e sustentação de soluções de plataformas Microsoft.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT

A seguir, é apresentada descrição macro dos serviços a serem entregues pela empresa CONTRATADA:

- Desenvolvimento e customização de painéis de acompanhamento executivo (dashboards) e relatórios.
- Desenvolvimento e customização de aplicativos na Plataforma Microsoft;
- Desenvolvimento e customização de fluxos de trabalho automatizados com a Plataforma Microsoft;
- Desenvolvimento e customização de bots na plataforma Microsoft;
- Desenvolvimento e customização de aplicativos no Microsoft 365;
- Desenvolvimento e customização de serviços na plataforma de nuvem pública da Microsoft, o Azure. O desenvolvimento desses serviços pode ou não estarem integrados com outros serviços da plataforma Microsoft;
- Desenvolvimento, customização e suporte na plataforma de soluções Microsoft on-premises da CONTRATANTE;
- Avaliação do ambiente quanto a utilização das licenças contratadas no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;
- Sustentação técnica na realização de projetos e otimização do ambiente Microsoft da CONTRATANTE, tendo em vista atender as melhores práticas e extrair o máximo dos recursos funcionais das licenças contratadas;
- Sustentação técnica na instalação de serviços, migração de sistemas e aplicações desenvolvidas pela CONTRATANTE e integração entre as soluções;
- Criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços;
- Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles,
- estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços,

realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a Softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento;

- Modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de sustentação técnica e auditoria para soluções específicas e diversas do roteiro;
- Elaboração de material e sessões de transferência de conhecimento nas soluções da plataforma Microsoft.

Os serviços listados acima são apenas uma estimativa, portanto, poderão ser alterados por serviços similares, justificados pelas mudanças nos tipos de licenciamento da Microsoft ou necessidades de negócio da CONTRATANTE.

As necessidades de negócio a serem atendidas por intermédio da execução dos serviços relacionados aos listados anteriormente são as seguintes:

ID NECESSIDADE	REQUISITOS DE NEGÓCIO [VALOR ESPERADO]
N-01	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de planejamento, gestão e governança de TIC.
N-02	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de relacionamento com o negócio
N-03	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de processos de TIC.
N-04	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gerenciamento de projetos, portfólio e programa.
N-05	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de engenharia e arquitetura de software, qualidade e melhoria contínua de TIC
N-06	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de infraestrutura, sistemas operacionais, aplicações, armazenamento e recuperação de dados e segurança da informação
N-07	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão e análise de dados e informações
N-08	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de riscos de TIC.
N-09	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de comunicação corporativa de TIC.
N-10	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos automação de processos de negócio
N-11	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de modernização do Datacenter Local

Tabela 7 - Requisitos de negócios

A remuneração da CONTRATADA será definida com base na entrega de resultados concretos e na geração de valor para o contratante. O tempo dedicado ao serviço não será o único fator determinante para o pagamento, sendo este condicionado à demonstração clara do cumprimento das metas e objetivos estabelecidos neste contrato. A remuneração da CONTRATADA será exclusivamente referente aos serviços descritos neste contrato.

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT

Para os serviços técnicos especializados, deve ser cumprido o acordo de nível de serviço, conforme a tabela abaixo:

SEVERIDADE	INDICADOR	CALCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
I	Tempo de inicio do atendimento	Data/hora de início do atendimento - Data/hora da abertura do chamado	Horas corridas	<=2h
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
II	Tempo de inicio do atendimento	Data/hora de início do atendimento - Data/hora da abertura do chamado	Horas corridas	<=4h
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
III	Tempo de inicio do atendimento	Data/hora de início do atendimento - Data/hora da abertura do chamado	Dias úteis	Definido em OS
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	<=7h
IV	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
	Tempo de aceite pela CONTRATANTE	Data/hora de início do atendimento - Data/hora da abertura do chamado	Dias úteis	<=17h
	Taxa de rejeição de serviços	$\Sigma(\text{Número de rejeições de chamados entregues no período})/\Sigma(\text{número de chamados do período})$	Valor	<=0,2

Tabela 8 - Nível de serviços

DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

A transferência de conhecimento por meio de treinamentos sobre as funcionalidades do Microsoft CRM Dynamics D365, bem como seus portais e integrações existentes, deverá ser realizada, considerando as atualizações realizadas na solução, bem como após a implementação de novos recursos ou funcionalidades.

Os conteúdos programáticos dos treinamentos poderão ser baseados nos módulos oficiais da Microsoft ou customizados em conjunto, com base nas necessidades da SEPLAG/MG. A carga horária mínima de cada treinamento será de 40 horas para cada turma, sendo limitada em turmas de 12 (doze) participantes, caso seja presencial ou limitado a 100 (cem) participantes quando realizada de forma on-line. Após aprovados pela CONTRATANTE o conteúdo programático de cada treinamento, a CONTRATADA deverá iniciar o treinamento em, no máximo, 10 (dez) dias úteis.

A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para a realização dos treinamentos, incluindo, mas não se limitando a: licenças de software, instrutor qualificado, material didático completo e todas as horas dedicadas à preparação do conteúdo. A única exceção são as salas e os computadores para os alunos, que serão fornecidos pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA se compromete a fornecer a cada participante um exemplar do material didático em formato impresso ou digital. Os treinamentos serão realizados presencialmente na Cidade Administrativa de Belo Horizonte ou em formato remoto, utilizando a plataforma Microsoft Teams, conforme acordado com a CONTRATANTE. O instrutor responsável deverá possuir certificação válida em Microsoft CRM Dynamics D365, comprovando seu conhecimento técnico na versão utilizada ou superior. Todos os treinamentos deverão ser gravados para fins de registro e futuras consultas. A prestação do serviço de treinamento é considerada contínua, devido à rotatividade da equipe e às evoluções da solução. No entanto, a remuneração será calculada com base nas horas efetivamente trabalhadas, não sendo permitida a compensação por horas não utilizadas.

DO FLUXO DE ATENDIMENTO

A Cidade Administrativa - CAMG, sede de diversos órgãos e entidades do Estado de Minas Gerais, abriga aproximadamente 16.000 (dezesseis mil) pessoas em seus sete prédios. Para atender às necessidades público, a Intendência da Cidade Administrativa (Intendência) oferece uma plataforma de Gestão de Serviços robusta e integrada.

DO PROCESSO SIMPLIFICADO PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

O processo de atendimento, representado na Imagem 2, permite que qualquer usuário da Cidade Administrativa - CAMG, registre sua demanda de serviço no Portal de Serviços CA. Essa simplicidade garante que as solicitações sejam feitas de forma rápida e fácil, otimizando o tempo dos usuários e da equipe atendimento lotada na Intendência.

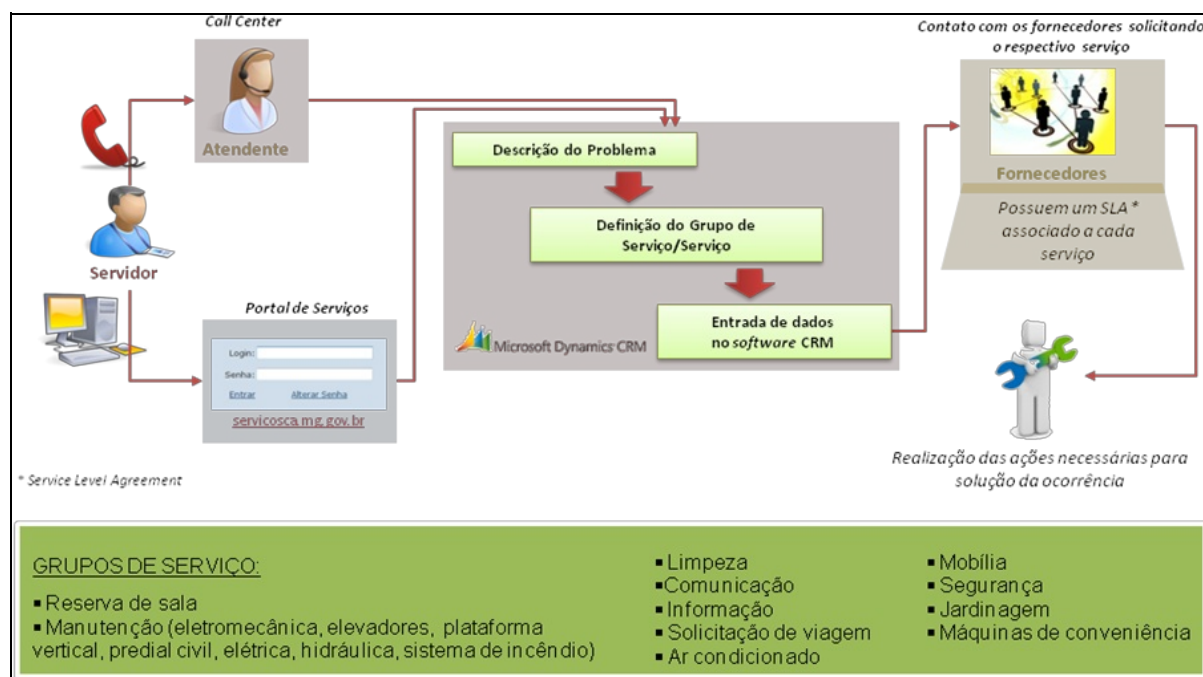


Imagem 2: Visão macro do processo de atendimento

O Portal de Serviços SERVICOSCA tem se consolidado como uma ferramenta estratégica para a CAMG, apresentando um crescimento significativo no número de acessos. Com as otimizações em curso, espera-se que esse crescimento se acelere ainda mais, reforçando a importância do Microsoft Dynamics CRM D365 para a gestão dos serviços da organização.

O modelo de suporte técnico ao MS Dynamics CRM D365 se mostra estratégico para a Cidade Administrativa, uma vez que a ferramenta desempenha um papel central na gestão dos serviços e processos internos. A constante evolução do portal, com a inclusão de novos serviços como agendamento de salas, viagens, manutenção predial e solução de coworking^[4], exige um acompanhamento técnico especializado e proativo.

A garantia da integridade dos dados e a otimização dos fluxos de trabalho dependem diretamente da qualidade do suporte técnico. É necessário um serviço contínuo que permita a identificação e correção de erros, a atualização da base de serviços e fornecedores, além da implementação de melhorias que atendam às demandas dos usuários e otimizem os processos.

A migração para a versão online do Microsoft CRM Dynamics D365 representa um marco importante, pois possibilita a integração com outras ferramentas e sistemas, ampliando o potencial da plataforma e abrindo novas oportunidades para a otimização dos serviços oferecidos pela Cidade Administrativa

Quais são os padrões mínimos de qualidade relativos ao objeto?

A solução deverá ser disponibilizada sem interrupções, considerando sua sustentação nos sistemas hospedados em nuvem Microsoft Azure, de acordo com os limites de disponibilidade da [Microsoft - SLAs](#).

Por quanto tempo a solução deverá ficar disponível à Administração (informação que

influenciará a duração do contrato)?

A contratação terá a vigência de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 106 da Lei 14.133/22, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

Descrição da modalidade de contratação a ser adotada e os motivos para essa escolha.

Considerando a natureza do objeto desta licitação, qual seja, a contratação de serviços de suporte, sustentação, manutenção evolutiva, adaptativa e treinamento para uma solução de CRM, optou-se pela modalidade de pregão eletrônico.

A escolha do pregão eletrônico se justifica pelos seguintes motivos:

- **Ampla competitividade:** A modalidade permite a participação de um grande número de empresas, tanto locais quanto nacionais, o que aumenta a concorrência e, conseqüentemente, a possibilidade de obter propostas mais vantajosas para a Administração.
- **Transparência:** Todo o processo licitatório é realizado de forma eletrônica, garantindo maior transparência e acesso público às informações.
- **Agilidade:** O pregão eletrônico agiliza o processo licitatório, reduzindo o tempo entre a publicação do edital e a homologação do resultado.
- **Economia:** A competição entre as empresas participantes geralmente resulta em redução dos preços, gerando economia para a Administração.
- **Modernidade:** O pregão eletrônico é uma ferramenta moderna e eficiente, que se adequa às demandas da atualidade e contribui para a modernização da gestão pública.
- **Especificidade do objeto:** A natureza técnica do objeto, que exige conhecimentos específicos em sistemas CRM, torna o pregão eletrônico uma ferramenta adequada para a seleção de empresas qualificadas para a prestação do serviço.

DESCRIÇÃO DA MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

Diante dos argumentos apresentados, conclui-se que o pregão eletrônico é a modalidade mais adequada para a contratação dos SERVIÇOS DE SUPORTE, SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT E TREINAMENTO utilizada na Cidade Administrativa - CAMG. , uma vez que atende aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, competitividade e economicidade, além de garantir a obtenção de uma proposta técnica e economicamente vantajosa para a Administração.

2. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO)

Devido à natureza complexa e integrada da solução MS Dynamics CRM D365, que envolve diversos módulos e funcionalidades interdependentes, o parcelamento da contratação não é recomendado. A implementação de forma integral permite a otimização dos processos internos, a padronização das informações e a maximização dos benefícios da ferramenta.

A dispensa de parcelamento não acarreta perda de economia de escala, visto que a solução é customizada para atender às necessidades específicas da administração pública. Além disso, a entrega única garante a responsabilidade técnica e a qualidade do serviço, evitando possíveis conflitos entre diferentes fornecedores e atrasos na execução do projeto.

3. Contratações correlatas e/ou interdependentes (art. 6º, XI)

A solução Microsoft CRM Dynamics D365 é fruto de uma contratação interdependente, pois depende que o licenciamento de subscrição Microsoft esteja vigente. Para atender esta demanda, existem dois processos:

Número do Registro de Preços	Número da Ata	Número do Contrato gerado	Número do Processo SEI
229/2023	306/2023	Em processo de emissão	1500.01.0230978/2023-55
65/2022	132/2022	9345637/2022	1500.01.0037620/2022-87

Tabela 9 - correlatas e/ou interdependentes

4. Resultados pretendidos (art. 6º, IX)

Com a contratação dos os serviços de suporte, manutenção e treinamento na solução do Microsoft CRM Dynamics D365 almeja-se:

Suporte

- **Redução do tempo de inatividade:** O suporte técnico deverá estar disponível para resolver problemas rapidamente e minimizar o tempo de inatividade do sistema.
- **Melhoria na produtividade do usuário:** O suporte técnico ajuda os usuários a resolver problemas rapidamente e a usar o sistema de forma eficaz.
- **Aumento da satisfação do cliente:** O suporte técnico deve ser prestativo, educado e capaz de resolver problemas de forma eficaz.

Sustentação e Manutenção:

- **Melhoria do desempenho do sistema:** A manutenção regular deve ajudar a garantir que o sistema esteja funcionando de forma eficiente e sem problemas.
- **Redução de custos:** A manutenção preventiva pode ajudar a evitar problemas maiores e mais caros no futuro.
- **Aumento da segurança do sistema:** As atualizações de software e segurança regulares devem ajudar a proteger o sistema contra ameaças.

Treinamento:

- **Melhoria na adoção do usuário:** O treinamento deve ajudar os usuários a aprender a usar o sistema de forma eficaz e a tirar o máximo proveito dele.
- **Aumento da produtividade do usuário:** O treinamento pode ajudar os usuários a trabalhar de forma mais eficiente e a economizar tempo.
- **Melhoria na satisfação do cliente:** Os usuários que estão familiarizados com o sistema são mais propensos a estar satisfeitos com ele.

Além dos resultados acima, os serviços de suporte, sustentação e treinamento também podem fornecer:

- **Acesso a especialistas em MS Dynamics D365:** fornecer acesso a especialistas que podem auxiliar a obter o máximo desempenho da solução.
- **Recomendações para melhorias:** avaliação de uso do sistema e fornecer recomendações para melhorias.
- **Planos de serviço personalizados:** criação planos de serviço personalizados para atender às suas necessidades específicas.

5. Providências a serem adotadas (art. 6º, X)

Antes da celebração do contrato, a Administração deve adotar as seguintes providências:

- Capacitar servidores ou empregados para fiscalização e gestão contratual.
- Avaliar contratações correlatas e/ou interdependentes
- Será exigido o cumprimento das obrigações legais, previstas nos documentos da Contratação, atendendo a todos os critérios estabelecidos.

6. Possíveis impactos ambientais (art. 6º, XII)

A contratação dos SERVIÇOS DE SUPORTE, SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT E TREINAMENTO utilizada na Cidade Administrativa - CAMG, não ocasionará impactos ambientais negativos, pois se trata de um software que opera em ambiente digital, não gerando resíduos sólidos, emissões atmosféricas, efluentes líquidos ou outros tipos de poluição.

O Microsoft CRM Dynamics D365 é um software em nuvem, acessível por meio da Internet. Isso significa que não há necessidade de instalação física de hardware ou software nos computadores da Administração Pública, evitando o consumo de energia e a geração de resíduos eletrônicos. A solução utiliza centros de dados da Microsoft que são operados de forma sustentável, com foco na eficiência energética e na utilização de fontes de energia renováveis.

A adoção do MS Dynamics D365 pode trazer benefícios indiretos ao meio ambiente, como:

- Redução do uso de papel: A digitalização de processos e documentos permiti a diminuição do consumo de papel, contribuindo para a preservação das florestas.
- Otimização da logística: A gestão eficiente do relacionamento com clientes pode otimizar a logística de entrega de produtos e serviços, reduzindo o consumo de combustíveis e emissões de gases poluentes.
- Melhoria da comunicação interna: A plataforma de comunicação integrada do Microsoft CRM Dynamics D365 pode reduzir a necessidade de deslocamentos para reuniões presenciais, diminuindo as emissões de gases poluentes.

A contratação dos serviços de suporte, manutenção e treinamento para a solução de CRM utilizada na Cidade Administrativa - CAMG estão em conformidade com a legislação ambiental brasileira, não exigindo a realização de estudos de impacto ambiental ou a obtenção de licenças ambientais.

V - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO (PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO) (ART. 6º, XIII)

A equipe de planejamento da contratação, após criteriosa análise e avaliação, declara a **VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA** da contratação dos serviços de suporte, serviços técnicos especializados no desenvolvimento, implementação e sustentação de soluções das plataformas Microsoft e treinamento para a solução de CRM utilizada na Cidade Administrativa - CAMG.

A implementação da solução de Microsoft CRM Dynamics D365 representa um investimento estratégico para a SEPLAG/MG, pois a solução proposta oferece uma plataforma robusta e escalável, com funcionalidades avançadas permitindo integração com os sistemas existentes na instituição, bem como de outros órgãos, minimizando os riscos de interrupção das operações.

ASSINATURAS:

- Equipe de Planejamento da Contratação e Autoridade Competente nos termos do art. 5º da Resolução SEPLAG nº 115/2021.

[1] Software como serviço, do inglês Software as a service (SaaS), é uma forma de distribuição e comercialização de software. No modelo SaaS, o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema (servidores, conectividade, cuidados com segurança da informação), e o cliente utiliza o software via internet, pagando um valor pelo serviço

[2] <https://learn.microsoft.com/pt-br/dynamics365/guidance/implementation-guide/data-management-product-specific-ce>

[3] Na terminologia ITIL, um incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Faria Gonçalves Moraes, Empregado(a) Público(a)**, em 06/08/2024, às 14:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Karla Martins de Oliveira, Servidor(a) Público(a)**, em 06/08/2024, às 14:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor (a)**, em 06/08/2024, às 15:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sandra Regina Batista Pereira, Servidor(a) Público(a)**, em 06/08/2024, às 15:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **89838885** e o código CRC **0C91B2A4**.