



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Informações do modelo:

Modelo Utilizado: “[GERE] ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – GERAL”

Versão do modelo utilizado: 15/10/2025

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

PROCESSO:	034281/2025-61
OBJETO:	Contratação de serviços técnicos continuados especializados na área de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo a operação e manutenção de uma Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) e 2º nível (presencial e remoto) aos usuários de soluções de TI da Prefeitura Municipal de Campo Grande, com fornecimento de Software de Gestão da Central de Serviços, aderente à biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library.
ÓRGÃO DEMANDANTE:	Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DESIGNADA PARA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO:	Valdirene dos Santos Alegre – Diretora de Atendimento e Suporte - DAS Carolina Fragoso – Analista de Atendimento –DAS

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

1. NECESSIDADE:

A presente análise tem por objetivo demonstrar a necessidade e a viabilidade técnica e econômica da contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, de modo a garantir a continuidade dos serviços técnicos de TI, abrangendo a operação e a manutenção da Central de Serviços de TI (Service Desk), com suporte técnico de 1º nível e 2º nível aos usuários da Prefeitura Municipal de Campo Grande, incluindo a disponibilização de software de gestão de serviços de TI aderente às boas práticas ITIL, visando assegurar a estabilidade, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

Atualmente, a Administração Municipal conta com um contingente superior a 20 mil servidores, apoiados por um parque tecnológico composto por aproximadamente 55 mil equipamentos, sendo eles: 24191 computadores, 24158 monitores, 4203 estabilizadores, 1442 notebooks, 1023 netbooks. Estes equipamentos estão distribuídos em cerca de 596 unidades administrativas, incluindo unidades de saúde que operam em regime ininterrupto (24 horas). Ressalta-se que cerca de 50% desse parque tecnológico encontra-se defasado, com mais de cinco anos de uso, o que eleva significativamente a incidência de falhas, indisponibilidades e a necessidade de manutenções corretivas recorrentes.

Esse cenário é agravado pela dispersão geográfica das unidades, pela heterogeneidade de modelos e fabricantes dos equipamentos e pela ausência de garantia técnica em grande parte dos ativos, fatores que tornam inviável a manutenção de um suporte adequado, contínuo e proativo apenas com os recursos humanos e estruturais atualmente disponíveis na AGETEC.

A inexistência de uma estrutura CONTRATADA dedicada compromete a capacidade de resposta aos incidentes, aumenta o tempo de indisponibilidade dos sistemas e equipamentos e expõe a Administração a riscos operacionais, especialmente em unidades que funcionam em regime ininterrupto (24 horas), como as unidades de saúde e demais áreas essenciais à prestação de serviços públicos.

Dessa forma, evidencia-se a necessidade de contratação de serviços especializados que contemplem manutenções preventivas e corretivas contínuas, equipes técnicas qualificadas, com atendimento ágil, remoto e presencial, inclusive em regime de plantão,

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

além de suporte técnico presencial em eventos e ações institucionais das secretarias municipais.

A contratação proposta configura-se, portanto, como medida indispensável para mitigar riscos, assegurar a continuidade dos serviços públicos, preservar a disponibilidade do parque tecnológico e garantir a eficiência operacional das atividades de TI no âmbito do Município de Campo Grande.

No ano de 2019, por intermédio da Diretoria-Geral de Compras de e Licitações/DICOM/SEGES por meio do Decreto “PE” nº 827 de 26 de março de 2021, houve processo de contratação de mesmo objeto, que resultou a Empresa PSG TECNOLOGIA APLICADA LTDA como vencedora: (A empresa alterou a sua razão social para INOVVATI TECNOLOGIA LTDA).

LOTE	ITEM	FORNECEDOR	VALOR TOTAL
	01		
01	02	INOVVATI TECNOLOGIA LTDA	R\$ 3.809.598,68
	03		

Resumo do preço total referente ao 8º Termo Aditivo – Contrato nº 212/2020, relativo ao saldo a ser executado, a contar de 1º de outubro de 2024.

Ao longo do tempo, o atendimento de TI prestado pela AGETEC evoluiu de um modelo predominantemente manual e descentralizado para uma estrutura integrada e padronizada, capaz de atender não apenas aos servidores municipais, mas também aos munícipes, em razão da alta demanda de produtos e serviços digitais ofertados à população. Nesse contexto, o crescimento progressivo do volume de solicitações demonstra a ampliação e a consolidação desse atendimento, de modo que em 2024 foram registrados 1.148 atendimentos a munícipes, em 2025 esse número alcançou 9.217 chamados, dessa forma realizou-se a inclusão deste grupo nesta ETP, de modo a refletir o impacto direto da TI no atendimento ao cidadão, não sendo apresentados quantitativos específicos em virtude da variabilidade da demanda entre as secretarias requisitantes e da ausência de série histórica

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

anual completa que permita estabelecer uma média confiável.” Essa evolução permitiu o registro, o acompanhamento e a rastreabilidade das demandas por meio de uma plataforma única de gestão, integrando múltiplos canais de atendimento, como telefone, e-mail, portal de serviços, aplicativos de mensagens (como WhatsApp) e assistente virtual (chatbot).

Todo parque tecnológico sob responsabilidade da AGETEC é composta por aproximadamente 55 mil equipamentos, os quais viabilizam o desempenho das atividades de mais de 20 mil servidores municipais, distribuídos em cerca de 596 unidades administrativas, incluindo serviços considerados críticos, como as unidades de saúde com funcionamento ininterrupto. Verifica-se, entretanto, que uma parcela significativa desses recursos apresenta sinais de obsolescência, em razão do prolongado tempo de utilização, o que contribui para a elevação no número de incidentes técnicos e interrupções operacionais. Esse panorama demanda maior esforço das equipes de suporte e evidencia a necessidade de garantir condições adequadas para a manutenção da continuidade e da eficiência dos serviços públicos dependentes desses recursos tecnológicos.

Nesse contexto, a manutenção do modelo adotado depende diretamente da continuidade dos serviços técnicos de TI, assegurada por meio da operação ininterrupta da Central de Serviços (Service Desk), da disponibilização de suporte técnico de 1º e 2º níveis, remoto e presencial, especialmente em situações em que o atendimento não pode ser postergado, e da sustentação de um sistema de gestão de serviços de TI aderente às boas práticas ITIL, sem o qual não é possível garantir controle, priorização adequada e rastreabilidade das demandas.

Diante desse cenário de evolução tecnológica, ampliação do escopo de atendimento e elevada criticidade dos serviços suportados, a continuidade dos serviços torna-se imprescindível. A interrupção desses serviços comprometeria diretamente a manutenção do modelo integrado atualmente adotado, acarretando retrocesso operacional, aumento do tempo de indisponibilidade dos serviços de TI, prejuízos à prestação dos serviços públicos, especialmente nas áreas essenciais, e riscos relevantes à continuidade das atividades administrativas e ao atendimento à população, configurando impacto grave para a Administração Municipal.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

2. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL “PCA”:

Em atendimento ao disposto no art. 10 do Decreto Municipal nº 15.671/2023 e no art. 47 do Anexo II ao Decreto Municipal nº 16.270/2025, a inclusão da presente demanda no Plano de Contratações Anual (PCA) foi formalmente declarada pelo órgão demandante por meio do Documento de Formalização de Demanda (DFD), o qual integra os autos do presente processo.

Nos termos da regulamentação vigente, as informações prestadas pelo órgão ou entidade demandante no DFD são consideradas verossímeis e de inteira responsabilidade do agente público formalmente designado para a fase de planejamento da contratação, conforme preceitua o art. 47 do referido Anexo II. Ademais, o art. 48 do mesmo diploma reforça que compete exclusivamente ao órgão demandante assegurar a adequação da demanda aos instrumentos de planejamento orçamentário e às demais diretrizes institucionais.

Diante disso, a equipe de planejamento responsável pela elaboração deste Estudo Técnico Preliminar tomou como base as informações declaradas pelo órgão demandante, considerando-as para fins de análise e prosseguimento dos trabalhos, nos exatos termos da legislação municipal aplicável.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos serviços disponibilizados.

Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço ou a pedido da CONTRATANTE.

3.1. Quadro das atividades

3.1.1. Central de Atendimento: Central de atendimento para registro, atendimento e todo o suporte necessário em **1º nível**, acompanhamento de chamados, para usuários internos (servidores da PMCG) e munícipes. Deve receber, registrar, classificar, analisar, priorizar,

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

acompanhar, solucionar, escalar e encerrar dúvidas e solicitações de usuários da PMCG, com apoio de base de conhecimento e scripts de atendimento.

3.1.2. Suporte Nível 2 – Manutenção de Equipamentos: Suporte técnico presencial de 2º nível (em todas as unidades, secretarias, órgãos, instituições, agências e setores da PMCG) para atendimento a demandas de suporte de TI que não possam ser atendidas de forma remota para apoio na resolução de incidentes computacionais. Receber, avaliar e resolver de forma presencial as tarefas encaminhadas dentro da área de atuação, acompanhamento de eventos ou reuniões, deslocamento às unidades da PMCG.

3.1.3. Suporte Nível 2 – Suporte a sistemas: O serviço compreende na resolução de incidentes não solucionados pelo 1º nível, bem como o tratamento de incidentes e requisições escalados, inclusive os de maior complexidade, direcionando, quando necessário, os chamados ao terceiro nível para ações que demandem intervenções sistêmicas. A equipe também será responsável pela elaboração e gestão de procedimentos e da base de conhecimento, além de atuar de forma preventiva, identificando causas raiz, eliminando incidentes recorrentes e minimizando os impactos daqueles que não puderem ser evitados.

3.1.4. Serviço de Supervisão (de 1º e 2º nível): Supervisionar as equipes de 1º e 2º nível, distribuir as demandas, garantir o atendimento aos níveis de serviço, realizar relatórios de indicadores, checar aderência a processo, prorrogar e realizar treinamentos, elaborar manuais e monitorar todas as atividades realizadas pela operação.

3.1.5. Solução integrada: Software de gestão de serviços de TI (ITSM), destinado ao registro, controle e acompanhamento de chamados, incidentes, requisições, níveis de serviço, ativos, conhecimento e demais processos previstos, em conformidade com as boas práticas ITIL

3.2. Requisitos de Qualidade dos Serviços

3.2.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos da CONTRATANTE, ou nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

3.2.1.1 . Para Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação deve-se utilizar a **biblioteca do ITIL (Information Technology Infrastructure Library).**

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.2.2 . Deverão ser refeitos todos os serviços que, à juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios ou incompatíveis com a qualidade dos serviços estabelecidos, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado.

3.3. Requisitos de Política de Segurança da Informação

331 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

332 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

333 Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricante, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

334 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

335 A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

336 Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades na Central de Serviços.

3.4. Requisitos de Negócio

3.4.1. Prover serviços de suporte técnico remoto e local ao usuário de tecnologia da informação, através dos canais de atendimento disponibilizados pela CONTRATANTE, registro de demandas na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e administração da base de conhecimento.

3.4.2. Prover serviço de análise, apoio a gestão de problemas e mudanças que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviços tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativas e reativas.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.4.3. Prover serviço de suporte técnico especializado a manutenção de tecnologia da informação e ativos do parque computacional.

3.4.4. Prover suporte técnico remoto e local diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.

3.4.5. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade do serviço.

3.4.6. Prestar serviços alinhados as melhores práticas de mercado e de governo.

3.4.7. Apoiar a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviço de TI, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço.

3.5. Software de Gestão da Central de Serviços (ITSM)

A contratação exige que a empresa disponibilize e utilize software de gestão de serviços de TI (ITSM), destinado ao registro, controle e acompanhamento de chamados, incidentes, requisições, níveis de serviço, ativos, conhecimento e demais processos previstos, em conformidade com as boas práticas ITIL. A ferramenta deverá ser única, integrada e customizável, sendo de responsabilidade da CONTRATADA sua implantação, integração e adequação para garantir padronização, controle, qualidade dos serviços e preservação do conhecimento institucional. **A solução ofertada deverá contemplar a migração integral dos dados existentes, assegurando sua integridade, confidencialidade, disponibilidade e a continuidade operacional dos serviços.** O software deverá fornecer o acompanhamento de todos os atendimentos de TI da PMCG, com recursos de inventário automático de estações de trabalho, coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, e possuir módulos de gerenciamento de primeiro e segundo níveis, manutenção de equipamentos de informática por terceiros, controle de peças de reposição, controle de localização de equipamentos, termo de responsabilidade de entrega de equipamento, ordens de serviço, desde a abertura do chamado até o fechamento do serviço e aceite do usuário. A solução disponibilizada ainda deve ter a possibilidade de integração com outros softwares de gestão de tarefas que são usados nas demais áreas da CONTRATADA.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.5.1. Não é objeto dessa contratação, aquisição de software, mas para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de serviços TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração e todos os demais processos exigidos na contratação.

3.5.2. A CONTRATADA deverá fornecer um software responsável pelo acompanhamento de todos os atendimentos relacionados a incidentes, problemas, mudanças, ativos, catálogo de serviços, gerenciamento de conhecimento, e gerenciamento de nível de serviço, todos estes processos seguindo o conjunto de boas práticas ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

3.5.3. O objetivo da (s) ferramenta (s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE.

3.5.4. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única.

3.5.5. Caberá à CONTRATADA, implantar, integrar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos ou adotar ferramenta de ITSM que atenda todos os processos exigidos na contratação.

3.5.6. O software deverá fornecer o acompanhamento de todos os atendimentos de TI da PMCG, com recursos de inventário automático de estações de trabalho, coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, e possuir módulos de gerenciamento de primeiro e segundo níveis, manutenção de equipamentos de informática por terceiros, controle de peças de reposição, controle de localização de equipamentos, termo de responsabilidade de entrega de equipamento, ordens de serviço, desde a abertura do chamado até o fechamento do serviço e aceite do usuário.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.5.7. A Ferramenta (Software) deverá, no mínimo, realizar os seguintes itens:

3.5.7.1. A abertura de chamados via telefone, e-mail, web, chat, aplicativos de mensagens (como WhatsApp) e ofícios.

3.5.7.2. Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagens de correio.

3.5.7.3. A abertura de chamados, devolvendo automaticamente, via e-mail, ao usuário solicitante, um recibo de comprovação da abertura do chamado, quando este informar e-mail.

3.5.7.4. A abertura de chamados restritos, que permitam a ocultação da informação da ocorrência registrada e dos dados do solicitante.

3.5.7.5. A ferramenta (software) deverá permitir a parametrização de grupo que poderão ter acesso aos chamados restritos.

3.5.7.6. Permitir o cadastro de novos equipamentos.

3.5.7.7. Permitir a clonagem do cadastro de equipamentos, copiando características e dados fiscais, com campos ajustáveis.

3.5.7.8. Permitir autoatendimento com interface amigável;

3.5.7.9. Permite o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição da monitoração de níveis de serviço.

3.5.7.10. Que Níveis Mínimos de Serviço (NMS) sejam especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação de acordo com os parâmetros estabelecidos. Caso sejam ultrapassados a solução fará a notificação através do console e/ou envio de mensagem eletrônica.

3.5.7.11. A criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.

3.5.7.12. O agendamento de lembretes com notificação por e-mail ou na tela inicial da Solução (mural de informações).

3.5.7.13. Notificar os níveis superiores de gestão de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite (thresholds) pré-definidos.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.5.7.14. Registro e acompanhamento completo via WEB, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento.

3.5.7.15. Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por um departamento ou grupo de pessoas, pelo gerente ou responsável do setor, de forma a proporcionar todos os níveis hierárquicos cadastrados ou parametrizados na ferramenta por parte dos usuários.

3.5.7.16. Propiciar o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados, para um técnico capacitado ou área especializada, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável.

3.5.7.17. Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final, com métricas detalhadas para cada fase deste processo.

3.5.7.18. Permitir que nas tabelas de cadastro de usuário, tipo de chamado e departamento, seja possível estipular uma prioridade default para abertura de chamados.

3.5.7.19 . Impedir a criação de usuários em duplicidade

3.5.7.20 . Permitir a unificação de usuários duplicados na base, se houver.

3.5.7.21. Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita uma qualificação dos chamados que estiverem ocorrendo.

3.5.7.22. Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado e acesso à base de conhecimento, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes), via browser pelo usuário.

3.5.7.23. Permitir ao usuário final acesso remoto para a criação e acompanhamento de chamados.

3.5.7.24. Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade.

3.5.7.25. Permite o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos).

3.5.7.26. Permite a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.5.7.27. Deverá permitir o registro de incidentes, requisições e eventos.

3.5.7.28. Deverá permitir a parametrização e o gerenciamento do ciclo de vida de um incidente.

3.5.7.29. Consultar scripts de atendimento armazenados em base de conhecimento.

3.5.7.30. Controlar e gerenciar os chamados registrados.

3.5.7.31. Monitorar os ativos e serviços, com a atribuição de limites de alertas por meio do envio de mensagens de correio eletrônico aos técnicos e administradores cadastrados.

3.5.7.32. Enviar e-mail ao usuário demandante quando da conclusão do chamado no sistema.

3.5.7.33. Enviar e-mail ao usuário demandante quando da abertura e conclusão do chamando no sistema com a pesquisa de satisfação.

3.5.7.34. Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação da base de dados em caso de perda.

3.5.7.35. A requisição de mudança gerada no item anterior deverá ser automaticamente associada ao chamado do usuário.

3.5.7.36. Capacidade de abrir uma Requisição de Mudanças (RDM) a partir de um ou mais registros de problemas existentes.

3.5.7.37. Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT, dentre outros):

a. Relatórios para aferição dos níveis de serviço.

b. Indicadores de desempenho dos grupos de 1º e 2º níveis, incluindo quantidade de chamados atendidos, quantidade de chamados abertos e concluídos, tempo médio de atendimento, tempo de trabalho efetivo e responsável técnico.

c. Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status dos chamados e outros.

d. Estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por chamado ou, sinteticamente, por tarefa, sub-tarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.5.7.38. Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos.

3.5.7.39. Relatórios de gestão e controle de chamados.

3.5.7.40. Dashboard interativos que permitam a análise e compreensão de dados.

3.5.7.41. Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, níveis de atendimento, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.

3.5.7.42. Permite inclusão de novos serviços ao catálogo.

3.5.7.43. Permitir a auditoria de registro.

3.5.8. Medida de efetividade do software

3581 Após a análise da documentação de proposta, a licitante classificada, será convocada para sessão pública, (através de publicação na imprensa oficial do município), a comparecer em data e horário definidos na respectiva publicação, que deverá ocorrer, preferencialmente, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis. A sessão pública a ser realizará na AGETEC, localizada na rua Dr. João Rosa Pires nº 1001, bairro Amambaí em Campo Grande/MS. O objetivo é a realização de testes do software de gerenciamento da Central de Atendimento, visando comprovar atendimento superior a 90% das funcionalidades e características técnicas obrigatórias descritas no item 3.5 deste documento, sob pena de desclassificação.

3582 Os testes, denominados Prova de Conceito, ocorrerão em sessão pública, com duração de, no máximo, 2 (dois) dias úteis, respeitando o máximo de 8 (oito) horas diárias e poderá ser acompanhada pelas demais licitantes, sendo vedada qualquer manifestação, durante a realização do exame. Após a realização da prova de conceito os licitantes interessados em manifestar-se o farão consignando em ata desta sessão pública ou posteriormente por meio de recurso, quando será aberta a fase destinada para esse fim. Durante a realização da prova de conceito, a equipe técnica deverá ter a possibilidade de:

a) acessar o sistema em qualquer perfil;



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

b) realizar cópias de telas e impressões de elementos do sistema;

c) registrar em ata todas as ocorrências das reuniões;

3.5.8.3. A análise será realizada pela equipe técnica da AGETEC, composta por servidores municipais a serem designados em ato publicado na imprensa oficial municipal pelo respectivo diretor-presidente.

3.5.8.4. A licitante não poderá realizar, em hipótese alguma, qualquer customização diretamente no código fonte do seu sistema proposto durante a realização da Prova de Conceito, bem como não será permitida a consulta direta (exemplo: SQL) no sistema gerenciador de banco de dados para comprovação de qualquer funcionalidade ou características técnicas, sob pena de exclusão da licitação.

3.5.8.5. Durante a realização da apresentação da Prova de Conceito, a equipe técnica adotará a seguinte forma de avaliação: Atende ou Não Atende; ao analisar as funcionalidades e características técnicas obrigatórias do sistema, podendo solicitar esclarecimentos no momento da apresentação.

3.5.8.6. Após análise e testes do sistema, será emitido parecer pela equipe técnica, informando se o sistema atende às exigências deste termo de referência, o qual servirá de subsidio para a classificação da licitante.

3.5.8.8. A não apresentação da prova de conceito, dentro do prazo estipulado ou a sua reprovação, ensejará a desclassificação da proposta.

3.5.8.9. Reprovada a prova de conceito da licitante classificada, será convocada por meio de imprensa oficial a segunda melhor classificada para a prova de conceito no mesmo prazo e assim sucessivamente até que sejam atendidos todos os requisitos técnicos mencionado neste documento.

3.5.8.10. O resultado da prova de conceito será divulgado na imprensa oficial com agendamento da data para prosseguimento da sessão pública para fase de habitação.

3.6. Requisitos da Base de Conhecimento

3.6.1. Será estruturada pela empresa CONTRATADA, com auxílio e supervisão da AGETEC.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3.6.2. Deverá manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores.

3.6.3. Deverá conter scripts para suporte às equipes de atendimento (1º e 2º níveis), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário). Com a evolução do ambiente computacional, novos equipamentos, novos produtos e novas versões de produtos serão incorporados à plataforma durante o prazo de vigência do contrato. Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão scripts previamente preparados:

a. Sistemas operacionais de desktop existentes no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

3.6.4. Procedimentos básicos sobre equipamentos (*standalone* ou ligados em rede):

a. Computadores.

b. Notebooks, tablets e demais dispositivos móveis.

c. Impressoras laser, jato de tinta e matriciais.

3.6.5. A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, deverá estar sempre acessível de forma on-line à equipe da CONTRATANTE.

3.6.6. A CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada, sempre que requerido, dos esquemas e das descrições à CONTRATANTE.

3.6.7. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

3.6.8. Os custos da criação, povoamento, eventual migração e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar inclusos no preço dos serviços.

3.7. Gestão de Ativos

3.7.1. Realizar o inventário automático de equipamentos de TI, incluindo computadores, servidores, impressoras, etc;

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- 3.7.2.** Registrar as características de hardware e software de cada equipamento;
- 3.7.3.** Identificar e controlar o software instalado em cada equipamento;
- 3.7.4.** Possibilitar a distribuição e instalação de pacotes de software em diferentes máquinas e versões.
- 3.7.5.** Disponibilizar APIs para integração com outros sistemas;
- 3.7.6.** Armazenar as informações do inventário em um banco de dados central, integrando automaticamente com a solução da Central de Serviços – Service desk, permitindo a consulta e o acesso;
- 3.7.7.** Emitir alertas quando identificadas alterações físicas ou de características de hardware.

3.8. Treinamento

3.8.1. A CONTRATADA deverá prever a realização de treinamento abordando o seguinte conteúdo programático:

- a.** Gerenciamento de Incidentes;
- b.** Gerenciamento de Níveis de serviço;
- c.** Gerenciamento de Catálogo de serviços;
- d.** Gerenciamento de Conhecimento;
- e.** Gerenciamento de Ativos;
- f.** Gerenciamento de Problemas;
- g.** Gerenciamento de Mudanças.

3.8.2. Local e Data

3.8.2.1. Cada treinamento será realizado nas dependências da CONTRATANTE, e deverá ser realizado antes da implantação do software.

3.8.2.2. A carga horária mínima de cada treinamento deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas, podendo este tempo ser ajustado por quantidade de pessoas ou conteúdo ministrado.

3.8.2.3. A CONTRATADA deverá capacitar o time, que será definido e indicado pela

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

CONTRATANTE.

3.9. Prova de Conceito:

3.9.1 As empresas interessadas na solução devem submeter-se à Prova de Conceito para verificar se o produto atende às especificações do ANEXO VIII – FICHA DE REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO. A prova visa garantir o cumprimento dos requisitos técnicos do sistema ofertado na licitação, avaliando funcionalidades e eficiência do sistema. Durante a prova, a empresa deve seguir procedimentos específicos, incluindo a configuração de um ambiente limpo com um usuário administrador, demonstrando funcionalidades como configurações de permissões, atendendo aos requisitos assinalados como obrigatórios, declarativos e fluxo de processos em tempo real. A equipe técnica da AGETEC realizará a análise e emitirá um parecer sobre o cumprimento dos requisitos técnicos, decisivo para a classificação na licitação.

4. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO:

4.1. SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO

4.1.1. Global Tecnologia: Atua em todo território nacional, alocando profissionais experientes em seus projetos de TI e desenvolvendo soluções em software, inclusive mobile, para os mais diversos tipos de negócios, como desenvolvimento de software, outsourcing, desenvolvimento de projetos por demanda. Alocando desenvolvedores e realizando manutenção para qualquer segmento corporativo.

Fonte: <https://www.globaltecnologia.net/>

4.1.2. Imagetech: O Grupo Imagetech é referência no segmento de tecnologia da informação e da comunicação (TIC), sediados no estado do Mato Grosso do Sul, atuando há mais de 15 anos no mercado. Oferecem soluções inteligentes nas áreas de segurança da informação, infraestrutura tecnológica, comunicação, desenvolvimento de softwares, aplicativos mobile, gestão de serviços entre outros.

Fonte: <https://www.grupoimagetech.com.br>

4.1.3. Central IT: A Central IT fornece serviços de Service Desk com base de conhecimento e software de controle remoto baseados nas melhores práticas do *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), para atendimentos de 1º, 2º e 3º níveis.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Nossas equipes recebem e tratam os chamados com base em Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA) estabelecidos pelo cliente, que determinam o tempo em que a prestação dos serviços, devem ser cumpridas e planos de ação, a partir da adoção de um modelo de contratação de serviços inovador com mensuração por resultados.

Fonte: <https://www.centralit.com.br>

4.1.4. Tecnocomp Tecnologia e Serviços: O Service Desk da Tecnocomp atua de forma preventiva na redução de falhas e resolução de problemas, garantindo o perfeito funcionamento da operação. A estrutura da Tecnocomp conta com tecnologias de inteligência artificial e chatbot, atuando com qualquer ferramenta de ITSM, além de uma operação Zero Touch. É um serviço essencial de sustentação para gestão segura da infraestrutura de TI e disponibilidade total do ambiente tecnológico que suporta o negócio. Além disso, a Tecnocomp oferece uma estrutura bilíngue, operando 24x7x365.

Fonte: <http://www.tecnocomp.com.br/solucoes/>

4.1.5. InterOP Tecnologia: Nosso serviço oferece suporte completo ao usuário final. Desde a resolução de incidentes e atendimento as solicitações até o suporte a sistemas e datacenters. Com atenção especial ao cumprimento de Acordos de Nível de Serviços para tempo de atendimento, solução de chamados e metas de satisfação dos usuários.

Fonte: <https://www.interop.com.br/atendimento-service-desk/>

4.1.6. Sonda IT: O Service Desk da Sonda opera com ponto único de contato (ao que se pode acessar diferentes canais: telefone, e-mail, chat, e acesso web) que transforma, de forma oportuna, os requerimentos que possam ter os diferentes tipos de usuários da empresa perante incidentes, consultas e petições de serviços de TI. Isto permite melhorar continuidade operacional e ter uma maior visibilidade da TI da empresa.

Fonte: <https://www.sonda.com/>

4.1.7. Tiflux: A Tiflux disponibiliza um sistema de gestão de serviços, help desk e service desk para gerenciamento de tickets e serviços de atendimento. A solução conta com atendimento via Whatsapp, integração com e-mail, chat, formulários de abertura de tickets, portal do cliente, campos personalizados, automação de fluxo de trabalho, painel de tickets, apontamento de horas, catálogo de serviços, gestão de SLAs, agenda de compromissos, agendamentos de tickets, pesquisa de satisfação, controle de gastos, gestão de



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

faturamento, relatórios e dashboards, monitoramento de ativos, agente e acesso remoto, controle de inventário, base de conhecimento, cofre de senhas, aplicativo móvel, integrações, API, segurança, treinamento, suporte e consultoria.

Fonte: <https://www.tiflux.com/sistema/>

4.1.8. Advanti Serviços Qualificados em TI: Diagnosticar necessidades de mudança e de inovação que possam fazer com que sua empresa decole no mercado, não necessariamente precisando gastar muito, pois, muitas vezes, uma boa gestão faz com que você passe a economizar em vez de gastar. Nossa equipe pode lhe orientar sobre como desenvolver uma arquitetura de TI que seja condizente com a sua estratégia, reduzindo riscos e ampliando a performance.

Fonte: <https://www.advanti.com.br/servicos/>

4.1.9. Suporte 24x7: A Governança da Tecnologia da Informação (TI) deverá contemplar a Gestão dos Ativos, Serviços, Operações e Projetos de TI. Administração da Tecnologia da Informação (TI) de forma a garantir o total controle sobre os seus resultados, que devem estar alinhados aos objetivos do negócio. Para que isso seja possível, processos, pessoas, princípios, estruturas organizacionais, políticas, normas, serviços, recursos, informações e tudo mais que envolva a gestão TI devem seguir diretrizes de TI alinhadas com as diretrizes corporativas.

Fonte: <https://www.suporte24x7.com.br/home/serviços>

4.1.10. CDDIT Service Innovation: O Service Desk da CDD IT opera como ponto único de contato (ao que se pode acessar por diferentes canais: telefone, e-mail, chat e acesso Web) que transforma, de forma oportuna, os requerimentos que possam ter os diferentes tipos de usuários da empresa perante incidentes, consultas e petições de serviços de TI. Isto permite melhorar continuidade operacional e ter uma maior visibilidade da TI da empresa.

Fonte: <https://www.cddit.com.br/solutions/service-desk/>

4.1.11. Inovvati Tecnologia: O Service Desk e Central de Serviços da Inovvati, possuem as seguintes características: Serviços baseados nas melhores práticas ITIL, de atendimento e suporte técnico de 1º Nível, 2º Nível e 3º Nível, fornecimento de software de gestão aderente a biblioteca ITIL (Information technology infrastructure Library), gestão de mudanças e liberação, gestão de ativos de TI, Gestão de problemas, Inventário, Base de conhecimento dentre outros.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Fonte: <https://www.inovvati.com.br/#portfolio>

4.2. ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES REALIZADOS POR OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Id.	Orgão	Objeto	Modalidade da Licitação	Forma Pagto.	TR está aderente as necessidades

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

1	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares EBSEH/RN	O presente pregão destina-se à contratação de serviço de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimento telefônico ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível), e sustentação e monitoração da infraestrutura de TI (3º Nível) para o Hospital Universitário Onofre Lopes. https://pncp.gov.br/app/editais/15126437000143/2024/1885	Pregão Eletrônico Nº 90050/2024	Mensal (Nível Mínimo de Serviço)	Sim
---	--	---	---------------------------------	----------------------------------	-----



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

2	Departamento Nacional de Obras Contra a Seca DNOCS/CE	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para operação da infraestrutura de TIC, compreendendo os serviços de monitoramento, sustentação do ambiente computacional, suporte aos usuários e apoio técnico à gestão de TIC do DNOCS, através de uma Central de Serviços (Service Desk), de modo presencial e remoto, para atendimento de chamados de 1º, 2º e 3º nível, entendendo-se como TIC todos os processos que envolvem a informática, telefonia e telecomunicações. https://pncp.gov.br/app/editais/00043711000143/2023/53	Pregão Eletrônico Nº 00035/2023	Mensal (Nível Mínimo de Serviço)	Sim
---	---	--	---------------------------------	----------------------------------	-----

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3	Conselho Nacional de Justiça CNJ/DF	Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, visando atender às necessidades do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). https://pncp.gov.br/app/editais/0742190600129/2023/26	Pregão Eletrônico Nº 00010/2023	Mensal (sob demanda UST)	Sim
4	Tribunal Superior do Trabalho TST-DF	O objeto deste certame é a prestação de serviços de operação da central de atendimento a usuários de TIC (Service Desk) do Tribunal Superior do Trabalho (TST), de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Ministros, CATSER: 26980, conforme especificado na tabela abaixo e nos termos e condições constantes neste edital e seus anexos. https://pncp.gov.br/app/editais/0050996800148/2024/3013	Pregão Eletrônico Nº 90081/2024	Híbrido, com pagamento mensal (Nível Mínimo de Serviço) e sob demanda (UST)	Sim

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

5	Tribunal Regional Eleitoral TRE-CE	O objeto da presente licitação é a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras do Tribunal da Regional Eleitoral do Ceará, com fornecimento de software de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) interoperável, conforme detalhado no item 1.1 do Anexo 2 - Termo de Referência. https://pncp.gov.br/ap/editalis/00509018000113/2024/802	Pregão Eletrônico Nº 90037/2024	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Sim
---	------------------------------------	--	---------------------------------	---	-----



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

6	Tribunal Superior do Trabalho TST-ES	O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de TIC, compreendendo o planejamento, estruturação, implantação e operação de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico de Nível 1 (remoto), e suporte técnico de Nível 2 (presencial), aos usuários de soluções de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região, com a utilização de sistema de gestão de chamados (ITSM) fornecido pelo TRT17 e aderente à biblioteca ITIL - Information Technology Infrastructure Library, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos. https://pncp.gov.br/app/editais/17270702000198/2023/172	Pregão Eletrônico Nº 18/2023	Híbrido, com pagamento mensal (Nível Mínimo de Serviço) e sob demanda de chamado	Sim
---	--------------------------------------	--	------------------------------	--	-----

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

7	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária INCRA/DF	A presente contratação emergencial de serviços técnicos visa o atendimento aos usuários nos 1º (primeiro), 2º (segundo) e 3º (terceiro) níveis, fornecendo Sustentação Operacional, Gerenciamento, Governança e Orquestração da Infraestrutura de TIC do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (Incra), das Superintendências Regionais (SR) e das Unidades Avançadas Especiais (UAE). https://pncp.gov.br/ap/contratos/03204421000122/2024/47	Contrato N° 01405/2024	Mensal fixo	Sim
---	--	---	------------------------	-------------	-----



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8	Câmara Legislativa do Distrito Federal – CLDF	Contratação de serviços especializados de Operação, Suporte e Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação da Câmara Legislativa do DF, em regime 24x7, e de Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk- N1, N2 e N3, com serviços de atendimento aos usuários de recursos de TI, no âmbito da CLDF, remoto e presencial, com utilização das práticas da Information Technology Infrastructure Library-ITIL e com foco na evolução e melhoria contínua do ambiente de TI. https://pncp.gov.br/app/editais/26963645000113/2025/9	Pregão Eletrônico Nº 90003/2025	Mensal Fixo (Nível Mínimo de Serviço)	Sim
---	---	--	---------------------------------	---------------------------------------	-----

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

9	Ministério da Defesa Exército Brasileiro	Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Central de Serviço (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º e 2º níveis, presenciais, com suporte ao usuário, manutenção de hardware, instalação e configuração de software, cabeamento estruturado, telecomunicações e manutenção e configuração de CFTV para atender às demandas do Gabinete do Comandante do Exército e do Centro de Comunicação Social do Exército, na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços, sem fornecimento de peças e insumos, a serem executados pelo prazo de 24 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos. https://pncp.gov.br/app/editais/003944520010103/2023/7710	Pregão Eletrônico Nº 12/2023	Mensal Fixo (Nível Mínimo de Serviço)	Sim
---	--	---	------------------------------------	--	-----

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

10	Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação AGETEC	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação/TI, compreendendo a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação de central de serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico de 1º Nível (remoto) e 2º Nível (remoto e presencial), com o fornecimento de software de gestão da central de serviços, aderente a biblioteca ITIL (Information technology infrastructure Library). https://sig-transparencia.camposgrande.ms.gov.br/licitacoes/detalhe/2019/1/PE/205#top	Contrato Nº 212/2020 8º Termo Aditivo 2024	Mensal Fixo (Nível Mínimo de Serviço)	Sim
----	---	---	--	---------------------------------------	-----



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

A tabela acima representa órgãos públicos que realizaram contratação para solução de Service Desk de forma a garantir atendimento e suporte técnico e redução do tempo para restauração dos serviços de TIC, fundamentais para o pleno funcionamento das atividades fins, visto que suas ações são voltadas para atendimento ao usuário, manutenção de equipamentos e tratamentos de incidentes. Tais contratações são similares ao que se pretende adquirir, visto que permitirão um atendimento de qualidade aos usuários de TI, além do efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos, alinhadas às melhores práticas de gerenciamentos de serviços preconizados pela ITIL,v3 ou superior.

4.3. RESUMO DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS

Solução	Descrição	Entidades
Solução 1	Contratação de diferentes áreas especializadas de prestação de serviços de forma individualizada, remuneração através de Unidade de Serviço Técnico (UST) , com valores em UST definidos para o catálogo de serviços de TI ou por chamado.	CNJ
Solução 2	Contratação unificada das diferentes áreas especializadas que compõem uma cadeia de prestação de serviços; remuneração através de resultados obtidos, com aplicação de glosas caso os parâmetros de serviço sejam violados. Adimplemento.	EBSERH/RN, CLDF, DNOCS/CE, TRE/CE, INCRA/DF, QGEEx, AGETEC

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Solução 3	Contratação híbrida , com remuneração através de resultado obtidos mensais, atingindo metas na prestação de serviços; e pagamentos por empreitada única, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e chamados, baseados em catálogo de serviços de TI.	TST/ES,TST/DF
-----------	---	---------------

4.4. AVALIAÇÃO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES

Para a área de serviços de atendimento, infraestrutura, operação e manutenção de serviços em tecnologia da informação o conjunto de boas práticas mais utilizado é a Information Technology Infrastructure Library, (ITIL). A ITIL é um agrupamento das melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia de informação de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo o mundo.

O principal objetivo do ITIL é promover um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI testadas e comprovadas no mercado (organizados segundo a lógica de ciclo de vida do serviço) que podem servir como balizadoras tanto para organizações que já possuem operação de TI em andamento e pretendem empreender melhorias, quanto para a criação de novas operações.

4.4.1. A Operação do Serviço possui 4 funções:

4.4.1.1. Central de Serviço (Service Desk): Função destinada a responder rapidamente às questões, reclamações e problemas dos usuários, de forma a permitir que os serviços sejam executados com grau de qualidade esperado. Pode ser implementada de forma centralizada, local ou virtual nas modalidades de:

a. Central de Atendimento (Call Center): Ênfase no atendimento de um grande número de chamadas telefônicas.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

b. Help Desk: visa gerenciar, coordenar e resolver incidentes no menor tempo possível, assegurando que nenhuma chamada seja perdida, esquecida ou ignorada.

c. Central de Serviço (Service Desk): abordagem global, que permite a integração dos processos de negócio à infraestrutura de gerenciamento de serviços de TI.

4.4.1.2. Gerenciamento Técnico: Função relacionada aos grupos, áreas, ou equipes que possuem experiência e conhecimento técnico especializado para suportar a operação. Também deve garantir que haja recursos treinados para desenhar, construir, fazer as transições, operar e melhorar a tecnologia dos serviços.

4.4.1.3. Gerenciamento de Aplicativo: Função responsável por gerenciar aplicativos ao longo de ciclo de vida, que desempenha um papel importante no desenho, teste e nas melhorias dos aplicativos de software que suportam os serviços de TI. Aborda o ciclo de vida completo dos aplicativos de software relacionados à implementação de serviços de TI.

4.4.1.4. Gerenciamento de Operações de TI: Função relacionada aos grupos, áreas, ou equipes responsáveis pela execução das atividades diárias da operação. Assim as solicitações de serviço, incidentes, eventos e problemas são tratadas em atendimento as demandas dos usuários da Prefeitura Municipal de Campo Grande. Vale salientar, entretanto, que no âmbito da Administração Pública, as contratações de Serviços de TI ganham cada vez mais relevância e, conseqüentemente, cresce a preocupação com o modelo destas contratações, principalmente no que diz respeito a avaliação da qualidade de serviços prestados e mecanismos para remuneração dos serviços de TI. Neste sentido, algumas práticas são usadas para contratação de serviços de TI, quais sejam:

a. Alocação de Postos de Trabalho: Apesar de ser utilizada ainda em alguns órgãos públicos, não será utilizada como solução desta contratação devido à vedação da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG, pois tal modelo tende a não prover controle efetivo de resultados e nem controle por níveis de serviço.

b. Utilização de Métricas Homem/Hora: Utilizada para o Desenvolvimento de Sistemas e que não se adéqua à solução desta Contratação, conforme o art. 7º item VIII, da IN nº 04/2014 SLTI/MPOG.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

c. Métricas de Unidade de Suporte Técnico (UST) – Unidade de mensuração de esforço para execução de serviços que envolva prioritariamente esforço humano. É bastante utilizado para contrato de prestação de serviços que envolvam diversos tipos de serviços com variada complexidade. Durante o período de gestão contratual, os serviços são medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração e o ateste do efetivamente realizado pela CONTRATADA. No entanto, para uso em serviços repetidos e continuados não é a melhor forma de metrificação, considerando o Acórdão TCU 916/2015.

d. ANS/Disponibilidade - Utiliza o controle das entregas através do atendimento ao nível de serviço estabelecido para cada categoria de trabalho, o que incentiva a boa prestação dos serviços contratados.

e. Normas e Orientações - Em agosto de 2016 a CGU publicou o Relatório de Avaliação por área de Gestão nº 7, que trata dos Serviços de Suporte e Atendimento.

4.5. Recorte de análise das recomendações quanto à metodologia de pagamentos:

A IN MP/SLTI nº 04, de 12 de novembro de 2010, atualizada pela IN MP/SLTI nº 04, de 11 de setembro de 2014, dispõe que o órgão CONTRATANTE deverá prever nos editais de aquisição de bens e contratação de serviços de Tecnologia da Informação procedimentos e 16 critérios de aceitação dos bens fornecidos e/ou dos serviços prestados, abrangendo métricas, indicadores e valores mínimos aceitáveis.

As instruções normativas do Ministério do Planejamento também preveem que o pagamento/remuneração pelos bens e/ou serviços de TI será efetuado dos resultados obtidos, sendo vedado contratar por postos de trabalho alocados ou aferir esforços por meio da métrica homem-hora, salvo nos casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com postos previamente definidos.

O Tribunal de Contas da União, por meio da publicação da Nota Técnica Sefti/TCU nº 6/2010, firmou entendimento sobre a aplicabilidade da Gestão de Nível de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TI pelos órgãos da Administração Pública Federal, utilizando-se do padrão mundialmente aceito e normatizado no Brasil pela ABNT NBR ISO/IEC 20000. Tal entendimento foi sedimentado pela Súmula nº 269/TCU, a qual versa sobre a remuneração dos serviços de tecnologia da Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

informação:

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não permitem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

A IN MP/SLTI nº 04/2014 foi atualizada pela IN SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019, mas a exigência de previsão de métricas, indicadores e valores mínimos se mantem.

Em 26/06/2020 o Ministério da Economia, órgão central do SISP, sintetiza orientações sobre o uso de UST a partir do Acórdão nº 2.037/209 – TCU – Plenário e o Acórdão nº 1508/2020-TCU-Plenário. Com relação à métrica e estimativas de custo destacamos:

- a.** Evitar o uso da métricas UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo CONTRATANTE e, portanto, não se coaduna como o disposto na Súmula TCU 269;
- b.** Avaliar, durante o planejamento da contratação, alternativas à métricas UST, bem como documentar as justificativas da escolha;
- c.** Exigir o fornecimento à Administração da planilha de custo e formação de preços pelo vencedor da licitação, juntamente com a proposta de preços, de maneira a minimizar o risco de sobre preço;
- d.** Elaborar planilha de custo e formação de preço, na fase de planejamento da contratação, com o objetivo de calcular o valor estimado da contratação, que, se for o caso, constará no Termo de Referência.

Para os projetos que contemplam serviços ou aquisições de TI, podemos destacar as seguintes orientações:

- I** - Soluções existentes no Portal do Software Público: Não se aplica, por não se tratar apenas de software, não sendo incluído Serviços.
- II** - A capacidade e alternativas do mercado, inclusive a existência de software livre ou software público: Não se aplica, por não se tratar de software, não sendo incluído Serviços.
- III** - A observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico ePING e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico eMAG, conforme as Portarias Normativas SLTI nº5, de 14 de julho de 2005 e nº3, de 7 de maio de 2007: A observância aos padrões eMAG não se aplica, pois não se trata de contratação relacionada a desenvolvimento de conteúdo web para a internet/intranet.

No entanto, os padrões ePING deverá ser aplicada pelo Suporte à Infraestrutura de Rede, uma vez que definem um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de Serviços de Governo Eletrônico, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

As áreas cobertas pelo padrão ePING abrangem: interconexão, segurança, meios de acesso, organização e intercâmbio de informações e áreas de integração para governo eletrônico.

IV - Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira ICPBrasil, conforme a Medida Provisória nº2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital: Não se aplica, pois os serviços contratados não necessitam do certificado digital.

V - Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas pelo eaq brasil (in.04/2010 slti/mpog. art. 11, ii, f): Não se aplica, por não se tratar de contratação de serviços relacionados à gestão de documentos arquivísticos.

4.6. Comparação de custos

Considerando que a solução para serviços em TIC é o conjunto de boas práticas especificado pela biblioteca Information Technology Infrastructure Library, (ITIL) a comparação de custos se limita a decisão de quais processos contratar.

4.7. Avaliação das métricas de pagamento utilizadas no mercado

O catálogo de Materiais e Serviços (CATMAT/CATSER) do Portal de Compras do Governo Federal informa que para o serviço 26980 (Central de Serviços de TIC), há quatro possíveis unidades de medida para subsidiar os cálculos que definem o valor a ser pago pelos

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

serviços prestados.

UST: Unidade de Serviço Técnico

Valor/Mês: Valor Fixo Mensal

Chamado: Quantidade de chamados

Já o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk, publicado em novembro/2018 pela Secretaria de Tecnologia da informação (SETIC), do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) detalha cada uma das métricas mais utilizadas na Administração Pública Federal (APF), para quantificar serviços e subsidiar o cálculo de pagamentos em contratos de Suporte Técnico e Atendimento aos Usuários de TI (Service Desk).

O guia elaborado pela SETIC do MP contém a descrição, a metodologia e as características de cada uma das métricas mais comumente utilizadas. Com o objetivo de evidenciar o embasamento da decisão da Equipe de Planejamento e Contratação pela escolha de uma das possíveis métricas, os próximos itens destes estudos contêm textos extraídos do referido guia, que tratam especificamente das características de cada uma das métricas por ele apresentados.

4.7.1. Unidade de Serviço Técnico

A contratação por UST pressupõe a execução dos serviços padronizados, como ocorre em ilhas de produção em série, os quais requerem níveis mínimos de capacitação técnica, consequentemente precificados em uma escala relativa de complexidade e entregues nos padrões de qualidade definidos, favorecendo de fato o mecanismo de pagamento por serviços efetivamente prestados.

Entretanto, por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura. O modelo puramente de UST pode implicar em dificuldades na inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a rigidez na observância, por parte da empresa CONTRATADA, ao catálogo de serviços definido.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Este mecanismo exige um controle rígido do risco de esgotamento prematuro dos quantitativos de serviços planejados (antes do término contratual) e da extrapolação do crédito reservado para o contrato. Nesse sentido, deve implementar as devidas ações de prevenção e contingenciamento à falta de recursos e à contenção das demandas.

Outro aspecto grave presente é o cenário intrínseco de conflito de interesses que encerra, já que, quanto maior o número de USTs que a CONTRATADA é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Configura-se, assim, sob um modelo supostamente vinculado a resultados, um risco aumentado de fraude ou desleixo na execução dos serviços.

Assim sendo, não é recomendado para contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços do modelo de Service Desk, devendo o terceiro nível, se terceirizado, ser provido por empresa diversa daquela - ou daquelas - que atende (m) aos dois primeiros.

4.7.2. Valor Fixo Mensal

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 APF por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

Visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços prestados pela CONTRATADA a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, uma vez que a maximização do faturamento que a empresa obtém com o contrato não depende diretamente do quantitativo de chamados executados, mas da qualidade dos 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.

Os indicadores de níveis de serviços estabelecidos neste modelo de remuneração estão conectados com o que é importante e crítico de ser monitorado e avaliado, reduzindo portanto o esforço de fiscalização e privilegiando o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Por outro lado, apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual e à economicidade da contratação, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.

Por fim, pode estar presente ainda risco significativo de transferência excessiva da gestão de infraestrutura de TIC à CONTRATADA, caso não se empreguem controles e fiscalização adequados.

4.7.3. Quantidade de Chamados

Este modelo é o que materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa CONTRATADA, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos.

Transfere completamente à CONTRATADA o risco de inexatidão na formação do preço, bem como do dimensionamento da equipe necessária ao atendimento, uma vez que na proposta técnica da licitante devem constar os preços individuais absolutos de cada categoria de serviços, o que pode vir a representar certa vantagem para a Administração.

Não obstante, a exemplo da remuneração por UST, está presente também o cenário de conflito de interesses, uma vez que, quanto menor a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita da CONTRATADA. Nesse sentido, é importante a definição adequada de acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados.

Este cenário pode ainda se agravar diante da possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, afim de maximizar seu faturamento.

Assim sendo, caso o órgão opte por utilizar essa métrica, sugere-se que o terceiro nível do modelo de atendimento de Service Desk seja prestado por empresa diversa daquela(s)



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

que atenda(m) aos dois primeiros, a fim de evitar o cenário de conflito de interesses e direcionamento indevido de chamados.

Em princípio, não é recomendável que em contratos de terceiro nível esta forma de remuneração seja utilizada, em razão da variedade de complexidades e do grau de imprevisibilidade que as tarefas desta camada podem apresentar.

4.8. Comparação entre as métricas de pagamento

O guia da SETIC do MP apresentada ainda um quadro comparativo entre as principais métricas de pagamento, cujas informações são exibidas a seguir:

Métrica	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
UST	Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços	- Pagamento por serviços efetivamente prestados; - Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços	- Rigidez da vinculação ao ambiente; - Elevado esforço de fiscalização; - Baixa tolerância a mudanças .	- Conflito de interesses; - Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da CONTRATADA.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

VALOR FIXO MENSAL	Foco na qualidade global dos serviços prestados	- Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços; - Redução do esforço de fiscalização; - Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.	- Elevada Rigidez orçamentária; - Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.	- Desequilíbrio da relação econômico financeira; - Excessiva transferência da gestão dos recursos à CONTRATADA.
POR CHAMADO	Pagamento individualizado para cada serviço executado	- Pagamento unitário por cada atendimento realizado; - Favorecimento à precisão na precificação de cada item de serviço.	- Necessidade de profundo conhecimento do ambiente; - Elevado esforço de fiscalização; - Baixa tolerância a mudanças; - Não adequado para atividades de sustentação de ambientes.	- Conflito de interesses; - Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da CONTRATADA

4.9. A escolha da métrica de pagamento por valor fixo mensal

Da análise das métricas aplicadas, a Equipe de Planejamento da Contratação optou pela forma de pagamento baseada em Valor Fixo Mensal, tendo como principais motivações pela escolha desta métrica a característica de foco na qualidade global dos serviços prestados, bem como as vantagens de prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços, redução do esforço de fiscalização e razoável tolerância a mudanças na

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

infraestrutura. Assim, foram descartadas as demais opções por ter sido considerada ideal a prestação de serviços que envolvem a utilização de mão de obra especializada, com pagamento definida em função do quantitativo mínimo de profissionais alocados durante toda a execução contratual e, ao mesmo tempo, com avaliação da execução contratual por desempenho (medição de níveis mínimos de serviço).

Esta modalidade de contratação foi identificada nas contratações celebradas mais recentemente por outros órgãos públicos, conforme análise dos editais dos pregões que foram avaliados.

Esse modelo de contratação baseado em “remuneração com pagamento vinculado aos resultados”, tem o propósito de evitar que o pagamento seja feito em função da simples disponibilidade de pessoas (alocação de postos de trabalho, exclusivamente), ao estabelecer indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado, sendo que o valor mensal máximo pode sofrer descontos automáticos e progressivos caso a CONTRATADA não atinja determinado nível de serviço (metas estabelecidas), devendo a empresa primar pela excelência na prestação dos serviços, para não sofrer os descontos previstos.

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI da PMCG. Por esse



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

Os indicadores são calculados com base em critérios objetivos e fundamentados em práticas geralmente adotadas no mercado de serviços de suporte a clientes. A maioria dos indicadores será calculada por regras automáticas e estará disponível na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

4.10. Solução mais adequada:

4.10.1. Descrição da solução:

Solução 2: Contratação unificada das diferentes áreas especializadas que compõem uma cadeia de prestação de serviços, remuneração através de resultado obtidos, com a aplicação de glosas caso os parâmetros de serviço sejam violados.

4.10.2. Justificativa da Solução Escolhida:

A contratação de serviços especializados de TI é a forma mais largamente utilizada pela Administração Pública Federal para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TI aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TI são necessários para que os órgãos da administração pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu corpo de servidores.

A experiência adquirida durante a vigência do atual contrato indica que o processo de contratação é mais eficiente que se adotasse mecanismo de Unidade de Serviço Técnico (UST) contratados, pois a fiscalização é realizada através de parâmetros rígidos de qualidade dos serviços, determinados em contrato. Realizando a contratação desta forma,



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

premia-se a eficiência do contratado na medida em que este for capaz de manter o ambiente sob controle e com baixa quantidade de incidentes que prejudiquem a disponibilidade dos serviços informatizados, o que vai ao encontro do interesse do CONTRATANTE e também ao da administração pública.

Todos os serviços atuais estão diretamente vinculados e conectados, pois têm como finalidade a atuação em diferentes componentes da infraestrutura de TI, visando, como objetivo único final, a garantia da prestação de serviços de qualidade. Desta forma, alinhados com as modernas práticas de gestão de TI sintetizadas nas recomendações do guia ITIL v3 ou superior (IT Infrastructure Library), que recomendam a concepção da infraestrutura de TI de forma que seja orientada aos serviços prestados em todas as fases do seu ciclo de vida, foi feita a opção por unificar os diferentes tipos de serviços em um único contrato, que tratará de todos os aspectos relacionados com a prestação de serviços especializados de TI, tanto no que diz respeito à infraestrutura quanto em relação ao atendimento aos usuários dos serviços.

A unificação da contratação de serviços, do ponto de vista da gestão de TI, traz diversos benefícios, tais como: a simplificação da coordenação das atividades, a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviço, a possibilidade de adoção de níveis mínimos de serviço e de indicadores chave de desempenho que garantam globalmente a qualidade dos serviços prestados, e permitam uma gestão contratual voltada para o objetivo de garantir uma prestação de serviços de qualidade, mantendo a conformidade com as garantias necessárias para a preservação do interesse público. Espera-se, com este modelo de contratação, uma elevação substancial da qualidade dos serviços prestados aos usuários de todos os serviços informatizados, tanto para os usuários internos quanto para os externos.

A Instrução Normativa nº 02/2008 – SLTI/MPOG (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013), no seu artigo 3º, estabelece condições para que serviços distintos sejam licitados e contratados conjuntamente. Conforme justificado, o entendimento é o de que o elenco de serviços abrangidos não são necessariamente “serviços distintos”, pois, de acordo com modernas práticas de gestão de TI consubstanciadas no guia ITIL v3 ou superior, as atividades de Suporte à Infraestrutura, em todas as suas especialidades, e de Atendimento



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

ao Usuário (Service Desk) são partes de uma cadeia única de prestação de serviços voltada para o atendimento adequado das demandas dos usuários dos sistemas informatizados. Ainda assim, é justificável a contratação do serviço de Service Desk pela economia de escala trazida pela coordenação e supervisão do atendimento em diferentes níveis de especialização em uma estrutura única, o que faz com que seja otimizada a utilização dos recursos humanos e materiais, preenchendo os requisitos do disposto na alínea I do art. 3º.

O acordo TCU 916/2015 no item 6 trata especificamente sobre a mensuração de serviços em contratos de suporte ou sustentação à infraestrutura de TIC. Neste item o TCU recomenda que "6.1. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, para remunerar serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269".

4.10.2.1. Consideramos que os serviços de TI, escopo deste estudo não geram resultados ou produtos aferíveis que embasem a aplicação de métrica **optamos pela aferição de níveis de serviço.**

4.11. Alinhamento às necessidades de negócio e Requisitos tecnológicos

A solução de atendimento e suporte aos usuários e ambiente tecnológico, caracteriza-se como estruturante para a melhoria da gestão e práticas de operacionalização dos serviços de TI, visto que contribui para a otimização dos recursos tecnológicos e continuidade dos serviços disponíveis. Ou seja, é indiscutível que uma das principais necessidades organizacionais é a disponibilidade dos seus sistemas críticos e, neste caso, a infraestrutura de TI que suporta esses processos de negócio é fator preponderante para a continuidade do seu negócio.

Neste sentido, toda contratação de bens ou serviços de TIC deverá estar alinhada aos instrumentos de planejamento do órgão, visto que são os seus objetivos estratégicos que serão os balizadores para as definições dos objetivos estratégicos de TI e que dependerão de uma boa contratação de solução de TI para que seus processos sejam delineados e operacionalizados, conforme pode ser percebido pela demonstração da figura abaixo.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE



Neste sentido, podemos perceber que a solução escolhida, qual seja, solução de atendimento e suporte ao usuários e ambiente tecnológico, baseado nas melhores práticas de gerenciamento de serviço de TI, com métrica de disponibilidade da solução e acordos de níveis de serviço, alinha-se à necessidade de negócio nos seguintes aspectos:

- Garantirá a continuidade do negócio tendo em visto que será monitorado o ambiente contra interrupções e falhas dos serviços existentes para a operacionalização das atividades críticas;
- Será especificada as atividades necessárias para a sustentação da infraestrutura de TI, com prazos máximos estabelecidos para o atendimento dos níveis de serviços, de forma a assegurar os critérios mínimos de qualidade;
- Será estabelecido um regime de execução dos serviços de forma a garantir a disponibilidade da infraestrutura tecnológica e em conformidade com os requisitos previamente definidos.

Além disso, percebe-se que a solução adotada está alinhada aos requisitos tecnológicos, nos seguintes aspectos:

- Haverá retenção do conhecimento por meio de registro dos procedimentos/roteiros em meio eletrônico na execução das atividades, visto que serão adotados processos padrão de trabalho baseado na ITIL;
- Serão adotados padrões governamentais;
- Será estabelecido Acordo de Níveis de Serviços para o controle de atendimento e

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

qualidade dos serviços prestados.

5. QUADRO DE MATERIAIS/SERVIÇOS E DESCRIÇÕES COMPLEMENTARES:

Tipo	Seq.	Código/Descrição	Un. Aquis.	Elem./Sub	Qtde.
Item	1	00022420 - Contratação de serviços continuados especializados em tecnologia da informação, para a operação e manutenção da Central de Serviços de TI (Service Desk),suporte técnico de 1º Nível (remoto) e 2º Nível (presencial e remoto) com a finalidade de atender as demandas de TI dos usuários da Prefeitura Municipal de Campo Grande (PMCG)	1 mês	4010 - Serviços Técnicos Profissionais de TIC	12

5.1. Descrições complementares:

5.1.1. Não há informações complementares a serem citadas.

6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES:

A estimativa para definição do quantitativo considerada adequada para a execução dos serviços baseou-se na:

- a) análise do contrato atual;
- b) levantamento histórico de chamadas de 1º nível e 2º nível, entre 2024 e 2025 e
- c) levantamento do ambiente.

6.1. Estimativa da Quantidade de Chamados

Em 2024, a Central de Atendimento registrou 32.997 chamados. Desse total, 18.408 foram resolvidos em primeiro nível, sem necessidade de escalonamento. Outros 2.828 chamados foram encaminhados para o Suporte a Sistemas, 9.237 para o Suporte Técnico, 2.291 para a equipe de rede e cabeamento estruturado, e 233 foram atendidos em regime de plantão.

Em 2025, houve um aumento significativo no volume, totalizando 50.438 chamados. Desses, 31.205 foram solucionados em primeiro nível, também sem necessidade de escalonamento. Além disso, 4.148 chamados foram direcionados ao Suporte a Sistemas, 10.248 ao Suporte Técnico, 4.518 à área de rede e cabeamento estruturado, e 319 foram tratados em plantão.

Observa-se um crescimento expressivo no volume total de atendimentos em 2025,

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

impulsionado principalmente pelo aumento dos chamados de Suporte Técnico, que praticamente dobraram em relação ao ano anterior.

Esse cenário está diretamente relacionado à dimensão e às características do parque tecnológico municipal, que conta com aproximadamente 55.000 (cinquenta e cinco mil) equipamentos de informática devidamente inventariados. Trata-se de um ambiente composto por grande diversidade de modelos e fabricantes, sendo que praticamente todos os equipamentos encontram-se fora de garantia contratual.

Essa condição demanda manutenções preventivas e corretivas especializadas e constantes, com o objetivo de assegurar o pleno funcionamento dos equipamentos e minimizar o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TI aos usuários. Assim, o elevado quantitativo de ativos tecnológicos e a necessidade contínua de manutenção contribuem diretamente para o aumento expressivo dos chamados, especialmente na categoria de Suporte Técnico.

6.1.1. Central de Atendimento

A Central de Atendimento da AGETEC é responsável por registrar todas as Requisições de Serviços, em que OS – Ordens de Serviço representam as requisições relacionadas ao suporte técnico a equipamentos e Chamados representam as requisições relacionadas a sistemas utilizados pela PMCG.

Os chamados são registrados através da Central de Atendimento e direcionados a equipe técnica responsável. Os atendimentos podem ser realizados de forma remota ou presencial, em que incluem a manutenção corretiva, preventiva e análise técnica do parque tecnológico.

Segue abaixo a quantidade de chamados registrados e atendidos no período de **2024** , totalizando **32.997** chamados , o que corresponde a uma média mensal de **2.749,75** atendimentos.

No ano de **2025**, foram registrados **50.438** chamados, resultando em uma média mensal de **4.203** atendimentos.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Considerando os dados consolidados dos dois períodos, observa-se uma média mensal geral de **3.477** chamados, utilizada como estimativa da demanda de solicitações de tecnologia da informação da Prefeitura Municipal de Campo Grande.

Comparativamente, verifica-se um aumento aproximado de **52,85%** no volume de atendimentos de 2024 para 2025.

6.1.1.1. Atendimentos Registrados em 2024

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Equipamentos	909	798	813	799	739	720	805	854	832	825	670	473	9237
Sistemas	335	311	232	190	213	212	214	210	173	221	268	248	2828
Rede e Cabeamento Estruturado	158	174	153	155	168	150	169	240	301	260	221	142	2291
Plantões	17	17	20	18	26	17	15	19	27	24	18	15	233
Total de Requisições	3066	3189	3278	2672	2409	2440	2579	2662	2860	3015	3029	1798	32997

Fonte: Sistemas Service Desk (<http://servicedesk.campogrande.ms.gov.br:81/psgitsm>)



Fonte: Sistemas Service Desk (<http://servicedesk.campogrande.ms.gov.br:81/psgitsm>)

6.1.1.2. Atendimentos Registrados em 2025

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Equipamentos	605	962	805	955	964	887	853	911	844	1112	856	494	10248
Sistemas	408	413	439	398	341	271	348	369	304	306	268	283	4148
Rede e Cabeamento Estruturado	274	433	395	466	375	376	413	351	476	402	327	230	4518
Plantões	22	22	19	22	24	31	17	50	24	28	32	28	319
Total de Requisições	2822	4389	3487	4088	4896	4249	3754	4348	3980	5223	5103	4099	50438

Fonte: Sistemas Service Desk (<http://servicedesk.campogrande.ms.gov.br:81/psgitsm>)



6.1.2. Atendimento em nível 2 - Suporte a Sistemas

O Nível 2 de suporte a sistemas atua na análise técnica mais aprofundada, realizando diagnóstico detalhado, testes, quando necessário, interação com usuários e equipes especializadas. É composto por profissionais com maior conhecimento técnico e acesso ampliado aos ambientes e sistemas, sendo peça fundamental para a restauração célere e eficaz dos serviços de TI.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

A relevância dessa atuação torna-se ainda mais evidente diante do crescimento expressivo da demanda. Em 2024, o Nível 2 registrou 2.828 atendimentos, com média mensal de 235 chamados. Já em 2025, esse quantitativo saltou para 4.148 atendimentos, elevando a média mensal para 345 chamados, um aumento significativo que demonstra a intensificação das demandas técnicas de maior complexidade.

Esse crescimento reforça a importância estratégica da equipe de Nível 2, que absorve chamados escalonados, resolve incidentes críticos e contribui diretamente para a continuidade dos serviços, a redução de impactos aos usuários e a estabilidade do ambiente tecnológico institucional.

6.1.3. Atendimento em nível 2 – Manutenção de Equipamentos

O Nível 2 de Manutenção de Equipamentos é responsável pela execução de atividades técnicas especializadas voltadas à manutenção preventiva corretiva e análise técnica do parque tecnológico municipal. Sua atuação envolve diagnóstico detalhado de falhas em hardware, substituição de componentes, formatação e configuração de equipamentos, testes de funcionamento, recuperação de máquinas e demais intervenções técnicas, tanto remotas quanto presenciais. Trata-se de uma equipe com conhecimento técnico aprofundado e atuação direta na sustentação física da infraestrutura de TI.

A importância desse setor evidencia-se pelos números registrados. Em 2024, foram realizados 9.237 atendimentos de manutenção, com média mensal de 770 chamados. Em 2025, houve novo crescimento, totalizando 10.248 atendimentos, com média mensal de 854 chamados. O aumento contínuo da demanda demonstra não apenas o volume expressivo de equipamentos em operação, mas também o desgaste natural do parque tecnológico, especialmente considerando a diversidade de modelos e o fato de grande parte dos ativos estar fora de garantia contratual.

Nesse contexto, o Nível 2 de Manutenção desempenha papel estratégico na preservação da operacionalidade dos equipamentos, reduzindo o tempo de indisponibilidade, evitando interrupções prolongadas dos serviços públicos e garantindo que os usuários disponham de recursos tecnológicos adequados para o desempenho de suas atividades. Trata-se, portanto, de um setor essencial para a continuidade e eficiência dos serviços de TI no âmbito institucional.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

6.1.4. Rota

Considerando que a PMCG possui aproximadamente 55.000 equipamentos de informática devidamente inventariados, distribuídos em **596 unidades administrativas**, compostos por grande diversidade de modelos e fabricantes e, em sua maioria, fora de garantia contratual, a manutenção preventiva, corretiva e análise técnica contínua torna-se essencial para assegurar a disponibilidade dos recursos tecnológicos e evitar interrupções nos serviços públicos.

Nesse contexto, o **Nível 2 de Manutenção de Equipamentos** realiza intervenções técnicas especializadas, diagnósticos e substituição de componentes, garantindo a restauração e o pleno funcionamento dos ativos de TI.

Para assegurar maior eficiência logística e reduzir o tempo de atendimento, a prestadora de serviços organiza a execução das demandas por meio de **6 (seis) rotas**, estruturadas de forma a contemplar a extensão territorial de Campo Grande. Essa divisão otimiza o deslocamento dos técnicos e diminui o impacto no tempo de resposta. As rotas atualmente estabelecidas são: Centro, saída Cuiabá, saída Rochedo, saída São Paulo, saída Sidrolândia e saída Três Lagoas. Segue abaixo o quantitativo de atendimento realizado por rota.

Em 2024:

Contagem de ID	Rótulos de Coluna							
Rótulos de Linha		ROTA CENTRO	ROTA SAÍDA CUIABÁ	ROTA SAÍDA ROCHEDO	ROTA SAÍDA SÃO PAULO	ROTA SAÍDA SIDROLÂNDIA	ROTA SAÍDA TRÊS LAGOAS	Total Geral
Baixa		1295	753	769	683	962	599	5061
Alta		468	332	338	324	431	237	2130
Média		242	196	194	148	188	101	1069
Muito alta		249	128	160	132	221	87	977
Total Geral		2254	1409	1461	1287	1802	1024	9237

Em 2025:



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Contagem de ID	Rótulos de Coluna	ROTA CENTRO	ROTA SAÍDA CUIABÁ	ROTA SAÍDA ROCHEDO	ROTA SAÍDA SÃO PAULO	ROTA SAÍDA SIDROLÂNDIA	ROTA SAÍDA TRÊS	Total Geral
Baixa		1469	885	863	731	1075	531	5554
Alta		478	500	436	408	559	237	2618
Muito alta		258	216	180	206	229	59	1148
Média		227	169	156	130	175	71	928
Total Geral		2432	1770	1635	1475	2038	898	10248

6.1.5 Ponto de Atendimento (P.A)

Considerando o elevado volume de atendimentos e a criticidade dos serviços prestados em determinadas Secretarias Municipais, especialmente aquelas responsáveis por atividades de atendimento essencial à população, faz-se necessária a disponibilização de profissionais técnicos alocados em regime de Ponto de Atendimento (P.A.), com o objetivo de garantir maior agilidade, eficiência e tempestividade na execução das demandas de suporte técnico.

O serviço de Ponto de Atendimento consiste na alocação de técnicos vinculados à empresa CONTRATADA, que permanecerão fisicamente nas dependências das Secretarias com maior fluxo de atendimentos, atuando de forma preventiva e corretiva, prestando suporte imediato aos usuários e realizando intervenções técnicas sempre que necessário. Ressalta-se que todos os atendimentos deverão ser realizados mediante o prévio registro de chamados pelos canais oficiais de atendimento, assegurando o adequado controle, rastreabilidade e gestão das demandas.

O quantitativo de técnicos alocados em regime de Ponto de Atendimento será definido conforme a demanda, o volume de atendimentos, a quantidade de usuários e equipamentos, bem como a criticidade dos serviços prestados em cada unidade, podendo ser ajustado sempre que necessário, mediante solicitação da CONTRATANTE, com vistas a garantir a adequada prestação dos serviços.

6.1.6 Atendimentos de plantão

Plantões são atendimentos realizados fora do horário de expediente (segunda a sexta, a partir das 18h00min até as 07h00min do dia seguinte, sábado, domingo e feriados) nas unidades que funcionam em horários especiais, como por exemplo, as Unidades de Pronto Atendimento Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Atendimento (UPA) da saúde pública municipal, outras unidades que vierem a exercer um plantão e secretarias que solicitem suporte técnico fora do horário padrão de expediente, de forma presencial. Segue abaixo o quantitativo de atendimentos realizados sob regime de plantão, no ano de 2024, apresentando uma média mensal de 20 chamados abertos durante o plantão.



Fonte: Sistemas Service Desk (<http://servicedesk.campogrande.ms.gov.br:81/psgitsm>)

Para o ano de 2025, foram em média 27 chamados abertos durante o plantão



Fonte: Sistemas Service Desk (<http://servicedesk.campogrande.ms.gov.br:81/psgitsm>)

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

No ano de 2019, por intermédio da Diretoria-Geral de Compras de e Licitações / DICOM / SEGES Por meio do Decreto “PE” nº 827 de 26 de março de 2021, que resultou a Empresa PSG TECNOLOGIA APLICADA LTDA como vencedora (CONTRATO 212/2020).

A fornecedora alterou a sua razão social para INOVVATTI TCNOLOGIA LTDA.
Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

7.1. Resumo do preço total referente ao 9º TERMO ADITIVO - CONTRATO 212/2020.

LOTE	ITEM	FORNECEDOR	VALOR TOTAL
01	01, 02 e 03	INOVVATI TECNOLOGIA LTDA	R\$ 4.023.710,64

A estimativa do valor para a presente contratação baseia-se em critérios de economicidade, razoabilidade e nas informações de um **contrato vigente até 09/06/2026**, (CONTRATO 212/2020 - 9º TERMO ADITIVO - ANEXO IX DO ETP), que possui escopo e características idênticas ao serviço que se pretende contratar.

O valor atual, do contrato em referência de **R\$ 4.023.710,64** (quatro milhões, vinte e três mil, setecentos e dez reais e sessenta e quatro centavos) utilizado como balizador para esta estimativa, é fruto de sucessivos reajustes e revisões que tiveram como objetivo reestabelecer o equilíbrio econômico-financeiro, refletindo as condições de mercado e as complexidades inerentes à prestação do serviço, ao longo do tempo.

Adicionalmente, cumpre ressaltar que, em um movimento recente e necessário para atender a evolução da demanda e das necessidades da Administração, o contrato vigente sofreu um acréscimo de 25% tanto em seus quantitativos de serviço quanto em seus respectivos valores.

Este acréscimo foi devidamente fundamentado e respaldado por parecer jurídico e informações técnicas detalhadas.

Dessa forma, o valor atualizado do contrato de referência, já incorporando a majoração de 25% e os ajustes de equilíbrio, representa uma base sólida e justificada para a definição da estimativa do valor da nova contratação, garantindo que o orçamento alocado seja compatível com a complexidade, a demanda e a qualidade esperada para a prestação do serviço de Service Desk.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

8.1. A Central de Serviços será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Estudo Técnico Preliminar.

- a.** Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (telefônico e remoto).
- b.** Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível – manutenção de equipamentos (remoto e presencial).
- c.** Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível - suporte à sistema (telefônico e remoto).
- d.** Serviço de supervisão de atendimento especializado de primeiro nível.
- e.** Serviço de supervisão de atendimento especializado de segundo nível – especialista em Suporte a Sistemas
- f.** Serviço de supervisão de atendimento especializado de segundo nível – especialista em Manutenção de equipamentos

8.2. Os serviços serão executados atuando sobre a plataforma tecnológica descrita neste documento e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE.

8.3. A Central de Serviços exercerá a função de agente centralizador das ações e Interações com os prestadores de serviços de TI. Ela será o ponto de contato entre os usuários de TI e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para a CONTRATANTE.

8.4. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:

- a.** Ser o ponto único de contato com os usuários de TI da PMCG para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.
- b.** Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- c. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos.
- d. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento do Nível Mínimo de Serviço.
- e. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.
- f. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

8.5. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

- a. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.
- b. Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como chaves de fenda, chaves Philips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, etc.
- c. Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.
- d. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência e demais anexos.

8.6. Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para a execução dos serviços:

- a. Instalações físicas e mobiliárias adequadas.
- b. Recursos computacionais.

8.7. Detalhamento das Atividades

Para a execução de todas as atividades relatadas a seguir será exigido, da empresa CONTRATADA, um nível de capacidade no gerenciamento da prestação de serviços de TI aderente aos modelos de boas práticas preconizados pelo ITIL, tendo em vista o nível de



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

maturidade e excelência que a AGETEC pretende alcançar na prestação de serviços aos usuários.

8.7.1. Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

a. O suporte técnico de 1º nível será o ponto único de contato dos usuários de TI da PMCG para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento, roteiros, scripts, informações ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe.

b. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade.

c. A Central de atendimento será responsável pelo suporte de 1º nível aos usuários, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TI por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

d. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de 1º nível deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte (2º nível) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

e. Manter, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos.

f. O serviço de suporte de 1º nível é a modalidade de atendimento através dos canais de atendimento oficiais, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.

g. Os chamados atendidos pelo serviço de 1º nível devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

h. O horário de prestação do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º Nível será de

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

segunda à sexta-feira, das 07h (sete horas) às 18h (dezoito horas), de modo ininterrupto. Podendo ser acionada pela CONTRATADA quando necessário, conforme demandas excepcionais da PMCG.

i. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE, ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência, no item 8.8.8, que se refere ao SLA.

j. A equipe de suporte técnico deverá apresentar-se ao trabalho com uniformes padronizados ao ambiente do Serviço Público Municipal, bem como utilizar crachá de identificação da empresa CONTRATADA.

8.7.1.1. Atribuições do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível:

a. Registrar, em sistema informatizado de gestão de atendimento, todos os atendimentos realizados com os dados dos usuários e suas demandas.

b. Realizar atendimento receptivo e resolução de incidentes e problemas de Suporte Técnico em Tecnologia de Informação (TI), de forma remota (nível 1).

c. Realizar configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos em 1º nível de suporte, conforme as melhores práticas preconizadas pela ITIL.

d. Abrir e fechar registros de chamados e encaminhar solicitações para os demais níveis e setores existentes na AGETEC.

e. Receber e tratar ligações, e-mails, ofícios, registros abertos pela web, aplicativos de mensagens, chat e demais sistemas, e ativo (retornar para os usuários sobre solicitações, comunicar sobre mudanças, complementar com informações, pesquisas de satisfação e encerramento de registros).

f. Atender mediante identificação, armazenamento, classificação e encaminhamentos de registros (solicitações e incidentes) bem como dúvidas dos usuários dos serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços da AGETEC.

g. Relacionar registros abertos com outros registros.

h. Orientar usuários quanto à utilização dos serviços e disponibilidade.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- i. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de registros abertos.
- j. Comunicar sobre mudanças, complementar com informações, realizar a pesquisa de satisfação, através dos meios de comunicação determinados pela AGETEC.
- k. Realizar atendimento remoto através de quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo: telefone, ofícios, internet, e-mail, chat e sistemas de chamado, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização de equipamentos.
- l. Configurar equipamentos e aplicativos, através de intervenções diretas nos equipamentos com a devida autorização do usuário;
- m. Cumprir com os SLAs.
- n. Esclarecer e informar ao suporte técnico de 2º nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações.
- o. Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de browser, gerenciador de e-mail, Internet e intranet.
- p. Esclarecer dúvidas sobre os sistemas de informações homologados pela AGETEC e utilizados na PMCG;
- q. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática.
- r. Abrir, fechar e monitorar chamados para os ativos de rede.

8.7.1.2. Disponibilidade dos canais do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível:

Os horários de funcionamento poderão sofrer alterações a critério da AGETEC, podendo solicitar os ajustes necessários para viabilizar a execução de trabalhos em qualquer hora e em qualquer dia da semana.

Canais de serviço: Telefone, Chat, Ofícios, aplicativos de mensagens (como WhatsApp), E-mail e Internet.

Disponibilidade: Dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 7h às 18h.

8.7.1.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço de

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

atendimento e suporte técnico de 1º nível

8.7.1.3.1. Formação

a. Segundo grau completo e curso técnico na área de informática somado a 6 (seis) meses de experiência em suporte de 1º nível.

8.7.1.3.2. Habilidades Comportamentais Desejadas

- a.** Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.
- b.** Usar de linguagem adequada.
- c.** Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- d.** Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.
- e.** Proatividade

8.7.1.3.3. Conhecimento Técnico

- a.** Possuir experiência em atendimento e suporte técnico de TI a usuários.
- b.** Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em operação de computadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows7, Windows 10, Pacote MS-Office 2003, 2007 e superiores, browsers de acesso à internet, etc).
- c.** Possuir conhecimento de manutenção de hardware em nível básico - detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes e monitores).
- d.** Possuir capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

8.7.1.4. Local de execução do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível

Os serviços de suporte técnico de 1º nível serão providos e executados no ambiente da CONTRATANTE, que disponibilizará toda a infraestrutura e recursos físicos necessários para a prestação de serviços por parte da CONTRATADA.

8.7.2. Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

a. O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução das atividades realizadas pela equipe de atendimento de 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços,

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

bem como manter atualizada uma base de dados, reunindo o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TI da AGETEC.

b. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento, cuja administração será de responsabilidade desse serviço. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

c. O horário de prestação do Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 17h30 (dezessete horas e trinta minutos), com intervalo de 2h (duas horas) para almoço, sendo das 11h (onze horas) às 13h (treze horas) impreterivelmente.

8.7.2.1. Principais atividades a serem executadas:

a. Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação dos serviços de suporte de 1º nível;

b. Elaborar e analisar os dados extraídos dos relatórios gerenciais;

c. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos técnicos de suporte de 1º nível, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;

d. Apoiar na atualização contínua dos procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como da base de conhecimento, com aprovação da AGETEC, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;

e. Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os técnicos de suporte remoto, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;

f. Supervisionar o período de descanso dos técnicos de suporte de 1º nível, de modo a não prejudicar a execução do serviço;

g. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte de 1º nível;

h. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando nas situações imprevisíveis,

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

emergenciais ou de contingência;

- i.** Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- j.** Monitorar os chamados e os diálogos de atendimento estabelecidos entre os usuários e os técnicos de suporte de 1º nível;
- k.** Realizar feedback aos técnicos quanto ao desempenho e os ajustes necessários, visando à melhoria contínua dos serviços prestados;
- l.** Apoiar nos atendimentos telefônicos sempre que necessário;
- m.** Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela AGETEC;
- n.** Comunicar a CONTRATANTE sobre qualquer problema relativo ao atendimento e ao plano de ocupação dos serviços de suporte 1º nível;
- o.** Comunicar a CONTRATANTE qualquer problema relativo ao tráfego de ligações e ao desempenho da operação nos atendimentos;
- p.** Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, sob sua coordenação direta, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.
- q.** Acompanhar e supervisionar todos os chamados recebidos pela Central de Serviços, visando garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- r.** Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de atendimento de 1º Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos.
- s.** Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da AGETEC, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- t.** Coordenar as ações da Central de Serviços, provendo a equipe técnica administrativa da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line.

u. Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.

v. Garantir a boa utilização e a conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponível aos profissionais sob sua supervisão.

w. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

x. Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;

y. Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.

z. Participar da definição de padrões para as soluções.

aa. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.

ab. Prestar orientações aos usuários sobre telefones e ramais telefônicos, seguindo procedimentos previamente definidos pela AGETEC.

ac. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.).

ad. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento.

ae. Organizar as novas documentações.

af. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.

ag. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.

ah. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet da PMCG para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas requentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de atendimento, incluindo Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.

ai. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.

aj. Comunicar férias, atestados, afastamentos, desligamentos e quaisquer alterações dentro do quadro de horários e funcionários, conforme determina Política de Segurança da Informação – PSI, deste município.

8.7.2.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço de supervisão de atendimento e suporte técnico de 1º nível

8.7.2.2.1. Formação

a. Nível superior completo em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de tecnologia da informação.

8.7.2.2.2. Habilidades Comportamentais Desejadas

- a.** Administrar conflitos.
- b.** Comprometimento com prazos e qualidade.
- c.** Usar de Linguagem adequada.
- d.** Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- e.** Proatividade.

8.7.2.2.3. Conhecimento Técnico

- a.** Experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de *Service Desk*, em ambiente operacional compatível com o ambiente da AGETEC.
- b.** Conhecimento de Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente da AGETEC.

8.7.2.3. Local de execução do serviço de supervisão de atendimento e suporte técnico de 1º nível

Os serviços de supervisão serão providos e executados no ambiente da CONTRATANTE, que disponibilizará toda a infraestrutura e recursos físicos (exemplo: estações de trabalho, mobiliário, acesso à rede, sistemas) necessários para a prestação de serviços por parte da CONTRATADA.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.7.3. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível – Suporte à Sistemas

- a.** Este serviço consiste no atendimento aos usuários de TI da PMCG, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo 1º nível, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pelo suporte daquele nível.
- b.** O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível em Sistemas atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.
- c.** A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar os recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto daqueles que não podem ser prevenidos.
- d.** Os chamados deverão ser atendimento remotamente, e tratados exclusivamente por telefone, e-mail, aplicativos de mensagens (como WhatsApp) e chat. Em casos excepcionais, reuniões presenciais ou virtuais poderão ser agendadas para melhor entendimento da demanda.
- e.** O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 17h30 (dezessete e trinta minutos), com intervalo de 2h (duas horas) para almoço.
- f.** A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados.
- g.** Prestar suporte técnico presencial, quando solicitado, a eventos ou reuniões realizadas pela PMCG, dentro ou fora do horário de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados.
- h.** A equipe de suporte técnico deverá apresentar-se ao trabalho com uniformes padronizados ao ambiente do Serviço Público Municipal, bem como utilizar crachá de identificação da empresa CONTRATADA.
- i.** A equipe, quando necessário deverá abrir chamados de demandas emergenciais e solicitações via ofício, documentando no sistema todas as atividades realizadas da equipe, bem como solucionar as demandas.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.7.3.1. Principais atividades a serem executadas

- a.** Realizar atendimento aos usuários da PMCG, em todo município de Campo Grande, a partir das solicitações recebidas pelo 1º nível ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema de Gestão de Atendimentos, respeitando os níveis de serviço.
- b.** Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte de sistemas, de acordo com as necessidades do serviço.
- c.** Registrar, diagnosticar e quando possível solucionar problemas no escopo de suporte à sistemas relacionados aos softwares que essa Agência presta apoio técnico.
- d.** Registrar no Sistema de Gestão da Central de Serviços todos os procedimentos referentes às solicitações do usuário.
- e.** Identificar e correlacionar incidentes e inconsistências em sistemas operacionais para determinar a causa-raiz do problema. Implementar soluções eficazes para resolver os problemas identificados. Implementar medidas preventivas para evitar a recorrência de problemas semelhantes, sempre que possível. Se a complexidade do problema exigir intervenção adicional, encaminhar o chamado para o Nível III, garantindo que o desenvolvimento possa atuar nas correções necessárias.
- f.** Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço.
- g.** Testar funcionalidades de software em uso e novos a serem implantados, e elaborar guias ou manuais para os usuários.
- h.** Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários da PMCG, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.
- i.** Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização aplicativos e sistemas de informação (desenvolvidos internamente e por terceiros), sobre seu uso.
- j.** Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE, com base em scripts de atendimento.
- k.** Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- l.** Contatar as equipes internas da área de TI da AGETEC para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- m.** Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da AGETEC que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- n.** Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- o.** Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela AGETEC, quando for o caso.
- p.** Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares, aplicativos, sistemas de informações.
- q.** Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- r.** Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

8.7.3.2 . Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço de atendimento e suporte de 2º nível – Suporte à Sistemas

8.7.3.2.1. Formação

- a.** Segundo grau completo e curso técnico na área de informática somando 6 meses de experiência em suporte de 2º nível.

8.7.3.2.2. Habilidades Comportamentais Desejadas

- a.** Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Comunicação de forma clara e eficaz com usuários e outros técnicos.
- b.** Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos. Habilidade para trabalhar em equipe e colaborar com outros profissionais.
- c.** Ter dinamismo para atuar com atendimento aos usuários da PMCG.
- d.** Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento. Gerenciar tempo e prioridades para resolver problemas de forma eficiente.
- e.** Habilidade para analisar e resolver problemas complexos em sistemas.

8.7.3.2.3. Conhecimento Técnico

- a.** Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses como atendente de Service



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Desk, suporte à sistemas e áreas correlatas.

b. Possuir conhecimento em ferramentas de gerenciamento de serviços, como ITSM (Information Technology Service Management), em segurança de sistemas e dados e qualidade do serviço e satisfação do usuário (Windows7, Pacote MS-Office 2003, 2007 e superiores, browsers de acesso à internet, etc).

8.7.3.3. Local de execução do serviço de atendimento e suporte técnico de 2º nível – Suporte à Sistemas

Os serviços serão providos e executados no ambiente da CONTRATANTE, que disponibilizará toda a infraestrutura e recursos físicos (exemplo: estações de trabalho, mobiliário, acesso à rede, sistemas) necessários para a prestação de serviços por parte da CONTRATADA.

8.7.4. Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível - Suporte a Sistemas

a. O Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Suporte Técnico de 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da CONTRATADA.

b. O serviço será executado pelo profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível a sistemas.

c. O horário de prestação do Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 17h30 (dezessete horas e trinta minutos), com intervalo de 2h (duas horas) para almoço, sendodas 11h (onze horas) às 13h (treze horas) impreterivelmente.

8.7.4.1. Principais atividades a serem executadas

a. Supervisionar e coordenar a atuação dos técnicos de suporte de segundo nível.

b. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte presencial.

c. Responsabilizar-se, operacionalmente, pela operação do suporte presencial.

d. Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes.

e. Garantir a plena operacionalização do ambiente de suporte presencial reportando

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

eventuais necessidades de correções.

f. Fornecer, quando solicitado, as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da AGETEC.

g. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela AGETEC.

h. Supervisionar todos os processos que envolvam os serviços de suporte presencial, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento de metas e SLA's.

i. Apoiar no planejamento e gerência dos serviços de suporte presencial.

j. Supervisionar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.

k. Garantir o cumprimento de todas as normas administrativas e técnicas, objetivando manter o nível de qualidade em um padrão elevado.

l. Identificar e propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia.

m. Identificar necessidades de treinamentos.

n. Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE de reuniões gerenciais.

o. Supervisionar o encaminhamento dos chamados para as unidades de suporte presencial.

p. Acompanhar e gerenciar sistematicamente o processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados nos chamados, abertos e encaminhados para as unidades de suporte presencial.

q. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

r. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico de 2º Nível.

s. Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- t. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões preestabelecidos.
- u. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico aos usuários da PMCG.
- v. Definir, em conjunto com equipe de TI da CONTRATANTE, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários da PMCG.
- w. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- x. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais.
- y. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- z. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- aa. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.
- ab. Comunicar férias, atestados, afastamentos, desligamentos e quaisquer alterações dentro do quadro de horários e funcionários.

8.7.4.2 Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço de supervisão de atendimento e suporte técnico de 2º nível – Suporte a sistemas

8.7.4.2.1. Formação

- a. Ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação ou correlatas, sólido conhecimento em sistemas operacionais e suporte técnico. Experiência em gestão de equipes de suporte técnico (preferencialmente nível 2). Conhecimento em ITIL (com vivência comprovada).

8.7.4.2.2. Habilidades Comportamentais Desejadas:

- a. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Comunicação de forma clara e eficaz com usuários e outros técnicos.
- b. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos. Habilidade

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

para trabalhar em equipe e colaborar com outros profissionais.

c. Ter dinamismo para atuar com atendimento aos usuários da PMCG.

d . Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento. Supervisionar tempo e prioridades para resolver problemas de forma eficiente.

e. Habilidade para analisar e resolver problemas complexos em sistemas.

8.7.4.2.3. Conhecimento Técnico:

a Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em atividades de supervisão de suporte técnico, em segundo nível, em ambiente operacional compatível com o ambiente da AGETEC.

b. Possuir domínio de Tecnologia da Informação.

c. Deve ter conhecimento em sistemas de software e hardware, incluindo linguagens de programação, bancos de dados e sistemas operacionais. Conhecimento de segurança de sistemas e dados.

d Possuir conhecimento em ferramentas de gerenciamento de serviços, como ITSM (Information Technology Service Management), em segurança de sistemas e dados e qualidade do serviço e satisfação do usuário.

e. Conhecimento em Windows7, Pacote MS-Office 2003, 2007 e superiores, browsers de acesso à internet, etc.

f. Deve ser capaz de analisar problemas complexos em sistemas e identificar as causas raiz. Orientar os funcionários a fazer levantamento de requisitos de sistemas para suporte e correção de erros.

8.7.4.2.4. Local de execução do serviço supervisão de atendimento e suporte técnico de 2º nível – Suporte à Sistemas

Os serviços serão providos e executados no ambiente da CONTRATANTE, que disponibilizará toda a infraestrutura e recursos físicos (exemplo: estações de trabalho, mobiliário, acesso à rede, sistemas) necessários para a prestação de serviços por parte da CONTRATADA.

8.7.5. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível – Manutenção de Equipamentos

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- a.** Este serviço consiste no atendimento presencial e remoto aos usuários de TI da PMCG, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo 1º nível, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pelo suporte daquele nível.
- b.** O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.
- c.** A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- d.** Os chamados deverão, preferencialmente, ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize.
- e.** O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07h (sete horas) às 18h (dezoito horas), com intervalo de 2h (duas horas) para almoço, recomenda-se a elaboração de escala de trabalho, quando necessário para atender o horário especificado;
- f.** A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico diariamente às unidades 24 horas da PMCG, em regime de plantão. Sendo o plantão iniciado às 18h (dezoito horas) e finalizado às 07h (sete horas) do dia seguinte, exceto nos finais de semana e feriados, que inicia às 18h (dezoito horas) de sexta-feira e finaliza às 07h (sete horas) de segunda- feira.
- g.** A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados.
- h.** Prestar suporte técnico presencial, quando solicitado, a eventos ou reuniões realizadas pela PMCG, dentro ou fora do horário de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados.
- i.** A equipe de suporte técnico deverá apresentar-se ao trabalho com uniformes padronizados ao ambiente do Serviço Público Municipal, bem como utilizar crachá de identificação da empresa CONTRATADA.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

j. Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Usuários, que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverão ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para dar suporte à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

8.7.5.1. Principais atividades a serem executadas

- a. Realizar atendimento presencial e remoto aos usuários de TI da PMCG, em todo município de Campo Grande, a partir das solicitações recebidas pelo 1º nível ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema de Gestão de Atendimentos, respeitando os níveis de serviço.
- b. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte remoto típico, de acordo com as necessidades do serviço.
- c. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TI junto ao 1º nível.
- d. Registrar no Sistema de Gestão da Central de Serviços todos os atendimentos e deslocamentos ao usuário.
- e. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- f. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos.
- g. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço.
- h. Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares.
- i. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários.
- j. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários.
- k. Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral.
- l. Monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- m.** Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente.
- n.** Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux.
- o.** Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI da PMCG, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.
- p.** Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de Informação (desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da AGETEC e seu uso.
- q.** Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE, com base em scripts de atendimento.
- r.** Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da PMCG, mediante autorização específica deles, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.
- s.** Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários da PMCG, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação, desinstalação, remanejamento, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, drivers, equipamentos e componentes de TI.
- t.** Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da PMCG.
- u.** Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- v.** Contatar as equipes internas da área de TI da AGETEC para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- w.** Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da AGETEC que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- x.** Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da PMCG.
- y.** Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- z.** Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela AGETEC, quando for o caso.
- aa.** Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral.
- ab.** Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- ac.** Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
- ad.** Realizar inventário in loco para atualização do parque tecnológico municipal.
- ae.** Realizar a atualização de inventário, e mantê-lo atualizado, no sistema oferecido pela CONTRATADA.
- af.** Oferecer atendimento presencial permanente em locais específicos denominados pela CONTRATADA como P.A. – Pontos de Atendimento.

8.7.5.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço de atendimento e suporte de 2º nível – Manutenção de Equipamentos:

8.7.5.2.1. Formação

- a.** Curso técnico de manutenção de hardware ou superior completo ou cursando na área de Tecnologia da Informação, em instituições devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação.

8.7.5.2.2. Habilidades Comportamentais Desejadas

- a.** Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.
- b.** Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos.
- c.** Ter dinamismo para atuar com atendimento aos usuários da PMCG.
- d.** Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

8.7.5.2.3. Conhecimento Técnico

- a.** Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses de manutenção de hardware, detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabos, conectores,



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

drives, fontes, monitores, impressoras e eletrônica.

b. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em operação de computadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows7, Pacote MS-Office 2003, 2007 e superiores, browsers de acesso a internet, etc).

c. Possuir conhecimento em instalação e configuração de impressoras e seus respectivos drivers.

d. Possuir conhecimento em configuração de interfaces de rede, parâmetros TCP/IP, diagnóstico de conexão e resolução de problemas básicos de rede nas opções do Sistema Operacional, Windows 7.

8.7.5.3. Local de execução do serviço de atendimento e suporte técnico de 2º nível – Manutenção de Equipamentos

a. Os serviços de suporte técnico de 2º nível serão realizados nos prédios públicos municipais da Prefeitura Municipal de Campo Grande, conforme listagem de locais, no “ANEXO IV – LOCALIZAÇÕES”, ou locais de eventos onde servidores da PMCG prestam serviços.

8.7.6. Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível – Manutenção de Equipamentos

a. O Serviço de Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Suporte Técnico de 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da CONTRATADA.

b. O serviço será executado pelo profissional da CONTRATADA denominado Supervisor de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.

c. O horário de prestação do Serviço de Supervisão do Atendimento e Suporte.

Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 07h30 (sete horas e trinta minutos) às 17h30 (dezessete horas e trinta minutos), com intervalo de 2h (duas horas) para almoço, sendo das 11h (onze horas) às 13h (treze horas) impreterivelmente.

8.7.6.1. Principais atividades a serem executadas

a. Supervisionar e coordenar a atuação dos técnicos de suporte presencial.

b. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos de suporte presencial.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- c.** Responsabilizar-se, operacionalmente, pela operação do suporte presencial.
- d.** Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes.
- e.** Garantir a plena operacionalização do ambiente de suporte presencial reportando eventuais necessidades de correções.
- f.** Fornecer, quando solicitado, as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da AGETEC.
- g.** Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela AGETEC.
- h.** Supervisionar todos os processos que envolvam os serviços de suporte presencial, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos SLA's.
- i.** Apoiar no planejamento e gerência dos serviços de suporte presencial.
- j.** Supervisionar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.
- k.** Garantir o cumprimento de todas as normas administrativas e técnicas, objetivando manter o nível de qualidade em um padrão elevado.
- l.** Identificar e propor novas rotinas, processos e fluxos de trabalho, visando maior eficácia;
- m.** Identificar necessidades de treinamentos;
- n.** Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE de reuniões gerenciais.
- o.** Supervisionar o encaminhamento dos chamados para as unidades de suporte presencial.
- p.** Acompanhar e supervisionar sistematicamente o processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados nos chamados, abertos e encaminhados para as unidades de suporte presencial.
- q.** Apoiar o gerenciamento e controle do encaminhamento e recebimento de equipamentos às empresas prestadoras de serviço de manutenção.
- r.** Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da CONTRATANTE, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- s. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico de 2º Nível.
- t. Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.
- u. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões preestabelecidos.
- v. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico aos usuários da PMCG.
- w. Definir, em conjunto com equipe de TI da CONTRATANTE, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários da PMCG.
- x. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- y. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais.
- z. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- aa. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- ab. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.
- ac. Comunicar férias, atestados, afastamentos, desligamentos e quaisquer alterações dentro do quadro de horários e funcionários.

8.7.6.2. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço de supervisão de atendimento e suporte técnico de 2º nível - Manutenção de Equipamentos

8.7.6.2.1. Formação

- a. Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI), ou em qualquer área, desde que acrescida de curso de especialização em área de tecnologia da informação.
- b. Ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação ou correlatas, sólido



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

conhecimento em sistemas operacionais e suporte técnico. Experiência em coordenação de equipes de suporte técnico (preferencialmente nível 2). Conhecimento em ITIL (preferencialmente com certificação ou vivência comprovada).

8.7.6.2.2. Habilidades Comportamentais Desejadas

- a.** Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Comunicação de forma clara e eficaz com usuários e outros técnicos.
- b.** Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos. Habilidade para trabalhar em equipe e colaborar com outros profissionais.
- c.** Ter dinamismo para atuar com atendimento aos usuários da PMCG.
- d.** Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento. Supervisionar tempo e prioridades para resolver problemas de forma eficiente.
- e.** Habilidade para analisar e resolver problemas complexos em sistemas.

8.7.6.2.3. Conhecimento Técnico

- a.** Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em atividades de supervisão de suporte técnico em ambiente operacional compatível com o ambiente da AGETEC.
- b.** Possuir conhecimento de Sistemas Operacionais compatíveis com o ambiente da PMCG.
- c.** Possuir domínio de Tecnologia da Informação.
- d.** Possuir conhecimento em configuração e instalação de componentes e equipamentos de informática.
- e.** Possuir conhecimento em manutenção de computadores.
- f.** Possuir conhecimento em ferramentas de gerenciamento de serviços, como ITSM (Information Technology Service Management), em segurança de sistemas e dados e qualidade do serviço e satisfação do usuário.
- g.** Conhecimento em Windows7, Pacote MS-Office 2003, 2007 e superiores, browsers de acesso à internet, etc.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.7.6.3. Local de execução do serviço de supervisão de atendimento e suporte técnico de 2º nível - Manutenção de Equipamentos

8.7.6.3.1. Os serviços serão providos e executados no ambiente da CONTRATANTE, que disponibilizará toda a infraestrutura e recursos físicos necessários para a prestação de serviços por parte da CONTRATADA.

8.7.6.3.2. O supervisor designado deverá realizar deslocamentos periódicos às unidades onde se encontram alocados os técnicos classificados como ponto de atendimento, nas respectivas Secretarias Municipais, com a finalidade de acompanhar e supervisionar a execução dos serviços diretamente no local de atuação. Essa supervisão in loco tem por objetivo verificar a conformidade das atividades desempenhadas com os padrões estabelecidos, assegurar a qualidade dos serviços prestados, orientar os profissionais quando necessário e garantir o adequado cumprimento das obrigações contratuais, contribuindo para a eficiência, regularidade e continuidade do suporte técnico prestado no ambiente da CONTRATANTE.

8.7.7 . Reposição de Peças

a. A CONTRATANTE será responsável pela aquisição de peças e componentes para equipamentos fora de garantia, nos quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição.

b. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no sistema de gestão de atendimento e informar ao gestor do contrato sob a situação.

c. Equipamentos dentro do período de garantia terão a abertura, fechamento e monitoramento dos chamados feitos pela CONTRATADA.

8.7.8. Dimensionamento da Equipe

8.7.8 .1. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento integral do objeto contratado, de acordo com os níveis de serviços exigidos neste estudo técnico preliminar, respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados.

8.7.8 .2. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a AGETEC.

8.7.8.3. Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da PMCG, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas, entre elas a de não permitir a alta rotatividade de pessoal na execução destas atividades.

8.7.8.4. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato a AGETEC.

8.7.8.5. A CONTRATADA é responsável por manter um quadro estável e presencial de recursos profissionais qualificados e certificados para a execução das demandas e tarefas de suporte à infraestrutura do parque tecnológico, buscando assim, não só a prestação do serviço com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

8.7.8.6. Em razão da dificuldade de substituição imediata de um técnico com as qualificações previstas no Termo de Referência, e visando a não comprometer o alcance dos Níveis Mínimos de Serviço pela CONTRATADA, será permitido que haja até 20% dos técnicos que prestam os serviços de atendimento e suporte de 1º e 2º nível sem a certificação exigida, durante um período máximo de 60 dias, para cada técnico.

8.7.8.7. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus a AGETEC, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

8.7.8.8. Para determinar o adequado dimensionamento às necessidades da AGETEC, a Proponente deverá considerar em sua proposta, além da quantidade de chamados, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de unidades atendidas e a quantidade de usuários de TI.

8.7.9 Quadro de pessoal estimado

Fica sob responsabilidade da CONTRATADA, dimensionar o número de profissionais,

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Técnicos de Suporte de 1º e 2º níveis, de modo que esta atividade seja executada de forma planejada, sistemática, controlada e com processos padronizados, permitindo zelar pelo perfeito funcionamento do seu ambiente, bem como, proporcionar a excelência nos serviços prestados.

A tabela a seguir demonstra a quantidade estimada para esses profissionais:

Escopo Resumido	Perfil Profissional	Quantidade Estimada
Suporte Técnico - 1º Nível	Técnico de Atendimento de 1º Nível	16
Supervisor Suporte Técnico -1º Nível	Supervisor Técnico de 1º Nível de Atendimento	1

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Suporte Técnico - 2º Nível – Manutenção de equipamentos	Técnico de Atendimento de 2º Nível	25
Supervisor Técnico - 2º Nível – Manutenção de equipamentos	Supervisor Técnico de Atendimento de 2º Nível	1
Suporte Técnico - 2º Nível – Suporte a sistemas	Técnico de Atendimento de 2º Nível	5
Supervisor Técnico - 2º Nível – Suporte a sistemas	Supervisor Técnico de Atendimento de 2º Nível	1

8.7.9.1. Em nenhuma hipótese a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo definido pelo órgão para a execução dos serviços, uma vez que a forma de contratação não será de alocação de mão-de-obra. Essas quantidades não representam obrigação de contratação, mas sim subsídios para elaboração de proposta, devendo, quando da contratação, ser estruturada e dimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços.

8.7.9.2. Deverão considerar ainda as ocorrências que poderão ser realizadas fora do horário de expediente, em feriados e finais de semana, em regime de plantão.

8.7.9.3. Promover atendimentos em finais de semana, feriados ou no período noturno de forma plena e sem encargos adicionais para a PMCG, quando houver necessidades operacionais inadiáveis, que pela natureza não possam ser executadas no horário normal de expediente ou em casos emergenciais.

8.7.9.4. Promover suporte técnico em eventos institucionais da Prefeitura Municipal de Campo Grande, atuando com atendimento in loco, podendo ocorrer em fins de semana, feriados ou períodos noturnos de forma plena e sem encargos adicionais para a PMCG.

8.7.9.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar veículos para o deslocamento dos técnicos e equipamentos entre os prédios da PMCG, incluindo todos os custos relacionados a manutenção, identificação e deslocamento.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.7.9.6. Havendo indícios de inexecuibilidade no dimensionamento das equipes de atendimento, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a apresentação de justificativas e documentos que comprovem a viabilidade da execução do contrato e o atendimento aos níveis de qualidade exigidos pela AGETEC, além de efetuar diligência, na forma do §2º do artigo 59 da Lei n. 14.133/21.

8.7.9.7. Para auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços da AGETEC, apresentamos a seguir o número aproximado de usuários, uma análise histórica do número de chamados e o detalhamento dos equipamentos do parque tecnológico da PMCG.

8.7.10. Quadro dos Recursos Humanos:

Recurso Humano	Quantidade	Disponibilidade	Responsável
Técnicos terceirizados para atuarem no Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.	Será definida pela empresa CONTRATADA, em número suficiente para atender aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.	Das 07h s 18h de segunda a sexta-feira durante a duração do contrato	Diretoria de Administração e Finanças – AGETEC; Diretoria de Atendimento e Suporte – AGETEC.
Técnicos terceirizados para atuarem no Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.	Será definida pela empresa CONTRATADA, em número suficiente para atender aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.	24 horas, durante a duração do contrato.	Diretoria de Administração e Finanças – AGETEC; Diretoria de Atendimento e Suporte – AGETEC.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Servidores para atuarem na gestão e fiscalização contratual, com atribuições conforme a IN 04/2014	08 (oito) sendo 04 (quatro) servidores atuando como titulares e 04 (quatro) servidores atuando como substitutos, nas seguintes funções; I. Gestor do Contrato II. Fiscal do Contrato III. Fiscal Técnico IV. Fiscal Administrativo	No horário de funcionamento da PMCG.	Diretoria de Administração e Finanças – AGETEC Diretoria de Atendimento e Suporte – AGETEC.
--	--	--------------------------------------	--

8.7.11. Quadro dos Recursos Materiais:

Recurso Material	Ação	Disponibilidade	Responsável
Salas com infraestrutura adequada ao funcionamento da Central de Serviços	Comunicar à Administração da PMCG e à AGETEC a necessidade e características do espaço físico para a instalação da Central de Serviços	24 horas, durante a duração do contrato	Diretoria de Administração e Finanças - AGETEC Diretoria de Atendimento e Suporte - AGETEC



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Mobiliário	Comunicar à Administração da PMCG e à AGETEC a necessidade e características do Mobiliário para a instalação da Central de Serviços	24 horas, durante a duração do contrato	Diretoria de Administração e Finanças - AGETEC Diretoria de Atendimento e Suporte - AGETEC
Computadores	Comunicar à Administração da PMCG e à AGETEC a necessidade e características dos equipamentos, para a instalação da Central de Serviços	24 horas, durante a duração do contrato	Diretoria de Administração e Finanças - AGETEC Diretoria de Atendimento e Suporte - AGETEC

8.7.12. Quantidade Estimada de Usuários (servidores públicos municipais)

Quantidade estimada de Usuários internos de TI	26.895
Prefeita	1
Vice-Prefeita	1
Procuradora Geral do Município	1
Chefe da Casa Civil	1
Controlador Geral do Município	1
Secretários Municipais	12
Secretários Executivos	3

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Diretores-Presidentes	8
-----------------------	---

8.7.13. Estimativa da Quantidade de Chamados:

8.7.131 A tabela a seguir apresenta o quantitativo de chamados e ordens de serviço, abertos por mês, no ano de 2024 e 2025. Em 2024, a Central de Atendimento registrou 32.997 chamados. Desse total, 18.408 foram resolvidos em primeiro nível, sem necessidade de escalonamento. Outros 2.828 chamados foram encaminhados para o Suporte a Sistemas, 9.237 para o Suporte Técnico, 2.291 para a equipe de rede e cabeamento estruturado, e 233 foram atendidos em regime de plantão.

Em 2025, houve um aumento significativo no volume, totalizando 50.438 chamados. Desses, 31.205 foram solucionados em primeiro nível, também sem necessidade de escalonamento. Além disso, 4.148 chamados foram direcionados ao Suporte a Sistemas, 10.248 ao Suporte Técnico, 4.518 à área de rede e cabeamento estruturado, e 319 foram tratados em plantão.



Fonte: Sistemas Service Desk (<http://servicedesk.campogrande.ms.gov.br:81/psgitsm>)

8.7.132 A PMCG possui aproximadamente um total de **55.000** (cinquenta e cinco mil) **equipamentos de informática** devidamente inventariados, sendo este total subdivididos da seguinte forma: computadores, monitores, notebooks, netbooks, estabilizadores.

8.7.133 Os equipamentos do parque tecnológico municipal apresentam uma grande diversidade de modelos e fabricantes e praticamente todos se encontram descobertos de garantia técnica contratual, o que requer manutenções preventivas e corretivas
Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

especializadas e constantes, visando manter em perfeito funcionamento este parque, inimizando o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TI aos usuários.

8.7.134 Parque Tecnológico

Tipo	Quantidade
Computadores	24.191
Monitores	24.158
Notebook	1.442
Netbook	1.023
Estabilizadores	4.203
Total de equipamentos de Atendimento direto	55.017

8.7.14. Prestação dos Serviços

8.7.14.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define a AGETEC como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pela AGETEC estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviços exigidos.

8.7.14.2. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação com valor fixo mensal, cujos valores poderão ser decrescidos em virtude do descumprimento de metas de desempenho

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

e de qualidade dos serviços (Nível Mínimo de Serviço).

8.7.14.3. A medição mensal dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância (peso) do indicador na composição do serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas do serviço de suporte remoto, do serviço de suporte local e do serviço de monitoramento e gestão. A forma de medição está detalhada no item “Níveis Mínimos de Serviço”.

8.7.14.4. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

8.7.14.5. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

8.7.14.6. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

8.7.14.7. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o a AGETEC **até o quinto dia útil do mês** subsequente ao da prestação do serviço.

8.7.14.7.1 Devem constar nesse relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

8.7.14.8. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução dos serviços serão
Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

considerados como período de implantação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de implantação.

8.7.14.9. As metas de níveis de serviços serão implementadas gradualmente durante o período de implantação, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela AGETEC. Para tanto, serão consideradas as metas estabelecidas no item “8.8.18. Níveis mínimos de serviço” que almeja 80% do desempenho solicitado pela AGETEC.

8.7.14.10. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.7.14.11. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes neste termo de referência.

8.7.14.12. Os LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários à completa instalação e operação da Central de Serviços, tais como: despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras).

8.7.14.13. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Central de Serviços, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual poderá arcar com as penalidades relacionadas neste Estudo Técnico Preliminar e demais documentos constantes do Edital.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Id.	Evento	Ação	Responsável
1	Fase de Implantação dos Serviços	- Entrega do plano de implantação	CONTRATADA
2	Fase de Planejamento e Configuração	- Instalação e Configuração do software de gestão da Central de Serviços - Entrega do modelo de funcionamento da Central de Serviços	CONTRATADA
3	Fase de Estabilização	- Entrega do catálogo de Serviços	CONTRATADA
4	Fase de Operação	- Plano de Contingência - Plano de Transferência de Conhecimentos - Plano de Transferência de dados históricos	CONTRATADA
5	Fase de Encerramento dos Serviços	- Plano de Encerramento dos Serviços - Plano de Transferência de Conhecimentos - Plano de Transferência de dados históricos	CONTRATADA

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.7.15. Fase de Implantação Dos Serviços

8.7.15.1. Reunião de KICK OFF

8.7.15.1.1. A Reunião de Alinhamento ocorrerá conforme cronograma estabelecido no item 8.7.15.6 deste Estudo Técnico Preliminar.

8.7.15.1.2. A Reunião realizar-se-á presencialmente, na sede da AGETEC e contará com a participação de um representante da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato, a ser designado pelo Diretor-Presidente da AGETEC.

8.7.15.1.3. A reunião será registrada em ata, a qual será lavrada por um colaborador da AGETEC e assinada por todos os presentes.

8.7.15.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de até 05 (cinco) dias corridos contados a partir da sua realização, para aprovação da AGETEC, o seu **Plano de Implantação da Central de Serviços**, contemplando:

- a. Escopo.
- b. Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI).
- c. Análise de Riscos.
- d. Plano de Contingência.
- e. Plano de Comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- d. Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias à implantação da Central de Serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma.
- e. A CONTRATANTE terá até 05 (cinco) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação.
- f. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá até 03 (três) dias corridos para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE.
- g. A CONTRATANTE terá até 03 (três) dias corridos para aprovar o Plano de Implantação reformulado.

8.7.15.2. Fase de Planejamento (em até 15 dias consecutivos após a aprovação do

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Plano de Implantação)

8.7.15.2.1. Durante o período da Fase de Planejamento a CONTRATADA deverá providenciar a alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação dos serviços contratados.

8.7.15.2.2. Na Fase de Planejamento a CONTRATADA deverá realizar as seguintes atividades:

- a.** Elaboração do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços.
- b.** O modelo de funcionamento mencionado no item anterior deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários da CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento.
- c.** Contratação e apresentação das equipes da Central de Serviços (1º e 2º nível).
- d.** Treinamento da equipe da CONTRATADA, em parceria com a CONTRATANTE, sobre o cenário e ambiente de TI da AGETEC, como os sistemas corporativos utilizados nos órgãos municipais e informações do parque tecnológico municipal.
- e.** Durante a Fase de Planejamento a CONTRATADA deverá manter entendimento junto a CONTRATANTE para que esta lhe disponibilize o ambiente físico para a instalação da Central de Serviços.
- f.** O prazo máximo para o término da Fase de Planejamento é de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de aprovação do Plano de Implantação, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da AGETEC, em face de eventual necessidade operacional, devidamente justificada.
- g.** Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando todos os serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório em até 02 (dois) dias úteis após o término do prazo da Fase de Planejamento, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 05 (cinco) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Implantação.

8.7.15.3. Fase de Implantação (em até 90 dias consecutivos após a Fase de Planejamento)

8.7.15.3.1. Uma vez atendidos aos requisitos da fase de Fase de Planejamento, e emitido o Termo de Aceite Definitivo, a Central de Serviços deverá operar de forma plena,

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

realizando o atendimento a todos os usuários definidos no escopo deste termo de Referência.

8.7.15.3.2. O atendimento na fase de implantação deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos e níveis de serviços estabelecidos neste Estudo Técnico Preliminar devendo a CONTRATADA atingir pelo menos 80% (oitenta por cento) da meta alvo definida na tabela de indicadores de nível mínimo de serviço, conforme observado no item. 8.15.1.

8.7.15.3.3. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de realizar ajustes com vistas a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos. Essa etapa será considerada como um período de implantação, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

8.7.15.3.4. Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar os treinamentos necessários às equipes de TI da AGETEC que irão utilizar o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA.

8.7.15.3.5. A CONTRATADA deverá promover a adequação das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços. Os artefatos gerados deverão ser submetidos à aprovação da AGETEC.

8.7.15.3.6. A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe da AGETEC, proceder aos ajustes necessários no Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes, requisições de serviço.

8.7.15.3.7. A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma, a ser aprovado pela CONTRATANTE, determinando o prazo para a entrega de cada artefato solicitado.

8.7.15.3.8. O término da Fase de Implantação e o início da Fase de Operação da Central de Serviços deverão ser oficializados por meio de um Relatório de Implantação da Central de Serviços, emitido pela CONTRATADA, contendo a relação de todos os produtos instalados, assim como a relação de todas as atividades realizadas desde a Reunião de Alinhamento de Expectativas, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de implantação.

8.7.15.3.9. A AGETEC emitirá o **Termo de Aceite Provisório, em até 02 (dois) dias úteis após a entrega do Relatório de Implantação da Central de Serviços**, sendo o Termo Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

de Aceite Definitivo emitido em até 05 (cinco) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA será considerada apta para proceder à Fase de Operação.

8.7.15.3.10. O prazo máximo para o término da **Fase de Implantação é de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento**, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da AGETEC, em face de eventual necessidade operacional devidamente justificada.

8.7.15.4. Fase de Operação (até o final da vigência do contrato)

8.7.15.4.1. Compreende a operação da Central de Serviços e o atendimento de 1º e 2º Níveis, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

8.7.15.4.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

8.7.15.4.3. Até o fim da Fase de Operação, a empresa CONTRATADA deverá ter concluído o registro da atualização do inventário dos ativos de TI da PMCG.

8.7.15.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar a AGETEC, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Encerramento dos Serviços, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações da Central de Serviços (inventário de ativos de TI, base de conhecimento e base de dados com histórico dos chamados).

8.7.15.5. Fase de Encerramento dos Serviços (transição contratual)

8.7.15.5.1. A Fase de Encerramento dos Serviços se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Encerramento dos Serviços, que contemple o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

8.7.15.5.2. A elaboração do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato.

8.7.15.5.3. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

8.7.15.5.4. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término.

8.7.15.5.5. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a AGETEC e com a futura prestadora de serviços ou servidores da AGETEC.

8.7.15.5.6. Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento.

8.7.15.5.7. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

8.7.15.5.8. Todos os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição desses recursos sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

8.7.15.6. Cronograma dos Principais Marcos da Prestação dos Serviços

1º Marco

Descrição: Reunião de alinhamento de expectativas

Responsável: Contratante

Início da atividade: A partir da assinatura do contrato

Conclusão: Até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato

Entregáveis: Ata de reunião de Alinhamento de Expectativas

2º Marco

Descrição: Entrega do Plano de implantação da Central de Serviços

Responsável: Contratada

Início da atividade: A partir da reunião de Alinhamento de Expectativas

Conclusão: Até 05 (cinco) dias úteis após reunião de Alinhamento de Expectativas

Entregáveis: Plano de Implantação da Central de Serviços

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

3º Marco

Descrição: Migração dos dados legados

Responsável: Contratada

Início da atividade: A partir da aprovação do plano de Implantação da Central de Serviços

Conclusão: Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a aprovação do Plano de Implantação da Central de Serviços

Entregáveis: 1. Relatório da migração dos dados legados;
2. Base de dados de chamados migrada

4º Marco

Descrição: Instalação da ferramenta de gerenciamento da Central de Serviços

Responsável: Contratada

Início da atividade: A partir da aprovação do Plano da fase de Implantação

Conclusão: Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a aprovação do Plano de Implantação

Entregáveis: Software de gerenciamento da central de serviços instalado e operante

5º Marco

Descrição: Ativação da Central de Serviços

Responsável: Contratada

Início da atividade: A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Implantação

Conclusão: Até 90 (noventa) dias corridos e contados após a assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Implantação

Entregáveis: Central de serviços operante. Equipes de atendimento e suporte técnico presencial disponíveis

6º Marco

Descrição: Entrega de Relatório de Prestação de Serviço

Responsável: CONTRATADA

Início da atividade: A partir do 1º dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço

Conclusão: Até o 5º útil de cada mês subsequente à prestação do serviço

Entregáveis: Relatório de Prestação de Serviço

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

7º Marco

Descrição: Emissão do termo de Recebimento Provisório

Responsável: CONTRATANTE

Início da atividade: A partir do recebimento do relatório de prestação de serviço

Conclusão: Até o 2º dia útil após o recebimento do Relatório de prestação de serviço

Entregáveis: Termo de Recebimento Provisório

8º Marco

Descrição: Homologação do Relatório de Prestação de Serviço

Responsável: CONTRATANTE

Início da atividade: A partir do recebimento do Relatório de Prestação de Serviço

Conclusão: Até o 5º útil após o recebimento do Relatório de Prestação de Serviço

Entregáveis: Termo de recebimento definitivo

9º Marco

Descrição: Entrega de Nota Fiscal e Comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista

Responsável: CONTRATADA

Início da atividade: A partir do recebimento do termo de recebimento definitivo

Conclusão: Sem prazo definido

Entregáveis: Nota Fiscal e comprovante de Regularidade Fiscal e Trabalhista

10º Marco

Descrição: Atesto da Nota Fiscal

Responsável: CONTRATANTE

Início da atividade: A partir do recebimento da Nota Fiscal e Comprovações de Regularidade Fiscal e Trabalhista

Conclusão: Até o 3º dia útil após o recebimento da nota fiscal

Entregáveis: Atesto da nota fiscal

11º Marco

Descrição: Reunião de Transição Contratual

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Responsável: CONTRATANTE

Início da atividade: A partir da notificação de uma das partes da não renovação contratual

Conclusão: Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato

Entregáveis: Plano de encerramento de serviços

12º Marco

Descrição: Encerramento da prestação dos Serviços Contratados

Responsável: CONTRATANTE e CONTRATADA

Início da atividade: -

Conclusão: Data do encerramento da vigência do contrato

Entregáveis: Termo de Encerramento Contratual

8.7.15.6.1. Cronograma Macro de Implantação da Central de Serviços

1º Item

Descrição: Fase de implantação

Início da atividade: A partir da assinatura do Contrato

Conclusão (Prazo estimado): Até 30 (trinta) dias a partir da Aprovação Plano de Implantação da Central de Serviços

Entregáveis:

1. Plano de Implantação
2. Migração da base de chamados legada;
3. Elaboração de scripts de Atendimento, macrofluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Atendimentos de Incidentes;
4. Homologação do Ambiente Operacional;
5. Implantação da ferramenta de gerenciamento da Central de Serviços.
6. Treinamento da equipe dos técnicos da CONTRATADA e dos servidores da AGETEC;
7. Desenho e implantação do Relatório de Prestação de Serviço;
8. Revisão e implantação do Catálogo de Serviços de TI;
9. Elaboração da pesquisa de satisfação;

2º Item

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Descrição: Fase de Operação

Início da atividade: A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Implantação

Conclusão (Prazo estimado): Término da vigência contratual

Entregáveis:

1. Levantamento do inventário de ativos de TI da PMCG;
2. Seminário de divulgação da Centra de Serviços para a direção da CONTRATANTE;
3. Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais;
4. Base de conhecimento implantada e disponível;
5. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados;
6. Processos de trabalho modelados e ajustados;
7. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços implantado com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes;
8. Plano de transferência de conhecimento;

3º Item

Descrição: Fase de encerramento dos serviços

Início da atividade: Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do término do contrato

Conclusão (Prazo estimado): Término da vigência contratual

Entregáveis:

1. Plano de encerramento dos serviços
2. Plano de gerenciamento de riscos, plano de contingência e plano de acompanhamento do encerramento;
3. Transferência de conhecimentos e bases de dados para a AGETEC e nova CONTRATADA;
4. Devolução dos recursos disponibilizados pela CONTRATANTE.

8.7.15.6.1.1. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores. Entretanto, o descumprimento dos prazos estabelecidos poderá acarretar, por parte da CONTRATANTE, na adoção das sanções previstas no item 10.5 - Sanções.

8.7.15.6.1.2. Qualquer mudança nos prazos das atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para a CONTRATANTE, com as Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

justificativas correspondentes, para que seja analisada pelo Gestor do Contrato e equipe técnica da AGETEC, que decidirão sobre seu aceite ou pela aplicação das devidas sanções previstas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

8.7.15.6.1.3. A CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança e mitigação de riscos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilatem o prazo inicial da Fase de Operação.

8.8. Catálogo de Serviços

8.8.1. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção e avaliação, na Fase de estabilização, em conjunto com a AGETEC, o Catálogo de Serviços de TI, em conformidade com a Biblioteca *ITIL® Foundation*, disponibilizando-o na solução informatizada de atendimento da CONTRATANTE.

8.8.2. O objetivo do Catálogo de Serviços de TI é manter um documento estruturado com informações dos serviços oferecidos pela AGETEC, devendo ser objetivo, de fácil entendimento e orientar os usuários dos serviços.

8.8.3. O Catálogo de Serviços deve contemplar, dentre outras informações relevantes e convenientes, no mínimo:

- a.** Nome do serviço.
- b.** Atividades relacionadas ao serviço.
- c.** Perfil profissional exigido.
- d.** Nível de complexidade.
- e.** Categoria
- f.** Detalhamento e tipo de atividade.
- g.** Previsibilidade de tempo de atendimento e resolução.
- h.** Periodicidade da ocorrência.
- i.** Quantidade estimada de ocorrência mensal.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

j. Indicadores de desempenho.

k. Níveis mínimos de serviço.

l. Horário de prestação dos serviços e exceções.

8.8.4. A AGETEC já possui um Catálogo de Serviços com suas principais atividades de atendimento e suporte técnico. Conforme observado no “ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS”. A medida que vão surgindo novas atividades para realização de incidentes/requisição este documento deve ser atualizado.

8.8.5. A CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, a revisão dos serviços e quantitativos previstos para o Catálogo de Serviços, a cada 180 dias (6 meses), ou sempre que demandado pela CONTRATANTE.

8.8.6. Nos casos onde houver necessidade de revisão antecipada, devido ao aumento das demandas de serviços, a revisão poderá ser antecipada, de comum acordo entre as partes.

8.8.7. Caberá à CONTRATADA:

- a . Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues.
- b. Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados.
- c. Proporcionar que incidentes conhecidos e de fácil correção possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma seção de perguntas mais frequentes (Frequently Asked Questions – FAQ) sobre incidentes/problemas, que possibilite o autoatendimento.
- d. Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços.

8.8.7.1. Deverão ser indicados quais serviços são considerados elegíveis, ou seja, passíveis de serem resolvidos no 1º Nível.

8.8.8. Nível Mínimo de Serviço

8.8.8.1. A gestão e fiscalização do contrato ocorrerão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que irão compor o Nível Mínimo de Serviço exigido pela AGETEC em relação aos serviços prestados pela CONTRATADA.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.8.8.2. Os indicadores de desempenho deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação da CONTRATADA, permitindo verificar a efetividade do atendimento e a necessidade de depuração do processo, quando necessário.

8.8.8.3. A frequência de aferição dos níveis de serviços será mensal, através da apresentação pela CONTRATADA do Relatório de Prestação de Serviço.

8.8.8.4. A análise dos resultados relativos aos níveis mínimos de serviço alcançados pela CONTRATADA poderá resultar em glosas, caso não tenham sido atingidos os índices estabelecidos pela AGETEC.

8.8.8.5. Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas comprovadamente causados pela AGETEC ou por outros fatores de força maior, poderão ser justificados pela CONTRATADA e serem motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades.

8.8.8.6. Os incidentes e problemas serão classificados de acordo com a severidade em normal, média, alta e crítica. A identificação da severidade de cada tipo de incidente e problema deve ser feita pela AGETEC, em conjunto com a CONTRATADA, no decorrer das Fases de Planejamento e implantação.

8.8.8.7. O tempo máximo de resolução dos incidentes ou problemas encaminhados pelos usuários de TI da AGETEC, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução do incidente ou problema deverá seguir a seguinte tabela de severidade:



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.8.8.7.1. Suporte em 2º nível – Suporte a sistemas

Prioridade	Severidade	Descrição	Tempo máximo para início da solução (em minutos)	Tempo máximo de solução (em horas)
01	Crítica	Incidente impossibilita completamente ao usuário realizar a atividade desejada.	15 min	1h30
02	Alta	Incidente dificulta muito ao usuário realizar a atividade desejada.	20 min	2h30
03	Média	Incidente dificulta ao usuário realizar a atividade desejada	30 min	3h
04	Normal	Incidente dificulta mas não impede ao usuário realizar a atividade desejada.	45 min	4h

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.8.8.7.2. Suporte em 2º nível – Manutenção de Equipamentos

Prioridade	Severidade	Descrição	Tempo máximo para início da solução (em minutos)	Tempo máximo de solução (em horas)
01	Crítica	Incidente impossibilita completamente ao usuário realizar a atividade desejada.	15 min	1h30
02	Alta	Incidente dificulta muito ao usuário realizar a atividade desejada.	20 min	2h
03	Média	Incidente dificulta ao usuário realizar a atividade desejada	30 min	3h
04	Normal	Incidente dificulta mas não impede ao usuário realizar a atividade desejada.	45 min	6h

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

a. Nos casos de atraso no atendimento dos incidentes, será oportunizada justificativa para o não cumprimento do prazo de resolução estabelecido. A AGETEC irá analisar e, aceitar ou não, conforme a justificativa apresentada.

8.8.7.8. Os usuários de soluções de TI da PMCG são categorizados em dois tipos: usuários especiais e usuários padrão. Os usuários especiais são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TI. Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TI da PMCG, incluindo prestadores de serviço e estagiários.

8.8.7.8.1. A lista de usuários especiais será definida pela AGETEC, a qual abrange **cerca de 1%** (um por cento) do total de usuários. Os usuários especiais possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do Atendimento de 2º Nível.

8.8.7.9. Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários especiais o tempo máximo de solução do chamado deverá, a princípio, ser considerada como prioridade 01 (um), severidade crítica.

8.8.7.10. A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA (no caso de um equipamento que se encontra sob a responsabilidade do fabricante/autorizada que provê garantia ou uma pendência no fornecimento de peças de reposição por parte da AGETEC, por exemplo). Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo gestor e pelo fiscal técnico do contrato.

8.8.7.11. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

8.8.7.12 . Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

CONTRATADA como um compromisso de qualidade na prestação de seus serviços, que estará assumindo junto a AGETEC.

8.9. Ordem de Serviço (chamado)

8.9.1. Todos os serviços executados pela CONTRATADA deverão ser discriminados em uma Ordem de Serviço (chamado), que será emitida pelo sistema de gestão do Service Desk da CONTRATANTE, conforme ANEXO V - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

8.9.2. Caso haja alguma demanda de urgência, a CONTRATANTE deverá comunicar antecipadamente o fato ao preposto da CONTRATADA para que ocorra a efetiva prestação dos serviços solicitados.

8.10. Plano de Treinamento dos Profissionais

8.10.1. Treinamento dos Profissionais da CONTRATADA

8.10.1.1. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

8.10.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar treinamento inicial a seus técnicos com carga horária compatível com a complexidade dos serviços discriminados neste Estudo Técnico Preliminar e que contemple:

- a) Estrutura organizacional e funcionamento da PMCG e da AGETEC.
- b) Topologia da rede de dados da PMCG.
- c) Política de Segurança da Informação da AGETEC.
- d) Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso na PMCG.
- e) Utilização adequada do software de Gestão da Central de Serviços, e suas atualizações.
- f) Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.

8.10.2. Treinamento dos Profissionais da CONTRATANTE

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.10.2.1. A CONTRATADA deverá prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos da ferramenta (Software) de Gestão da Central de Serviços, nos termos abaixo:

8.10.2.1.1. Curso para até 30 (trinta) técnicos, designados formalmente pela CONTRATANTE, sobre os módulos da ferramenta referentes a incidentes, requisições, problemas, mudanças, e gestão da base de conhecimento.

8.10.2.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos e em meio digital, sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.

8.10.2.1.3. Todo o material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

8.10.2.1.4. Todo o processo de treinamento deverá ser submetido à avaliação da CONTRATANTE.

8.10.2.1.5. Caso a avaliação seja considerada insatisfatória, na média das avaliações, a CONTRATANTE deverá julgar se caberá reedição total ou parcial dos cursos, em data a ser definida.

8.10.2.1.6. A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos expectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pela CONTRATANTE.

8.11. Local de Execução dos Serviços

8.11.1. As ações necessárias à execução dos serviços de atendimento e suporte técnico de 1º nível serão realizadas nas dependências da CONTRATANTE, onde se localiza a sede da Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação - AGETEC.

8.11.2. Os serviços de suporte técnico de 2º nível serão realizados nos prédios públicos municipais da Prefeitura Municipal de Campo Grande, conforme listagem de locais no

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

“ANEXO IV – LOCALIZAÇÕES”.

8.11.3. Justificativa para o local de execução dos serviços

8.11.3.1. A exigência para que os serviços sejam executados nas dependências da CONTRATANTE visa a assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, aumentar o nível de segurança, evitando que informações relativas ao negócio tramitem em ambiente externo e não controlado pela política de segurança da AGETEC, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços da AGETEC.

8.12. Disponibilidade dos Serviços

8.12.1. O horário de atendimento da Central de Serviços será de 11 (onze) horas por dia e 05 (cinco) dias por semana (11x5), com disponibilidade diária entre 07h (sete horas) e 18h (dezoito horas), das segundas às sextas-feiras.

8.12.2. Existem unidades da PMCG com atendimento ao público 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, nestes casos a CONTRATADA deverá manter equipe de suporte técnico de 2º nível, em regime de plantão, inclusive em feriados.

8.12.3. Prestar suporte técnico presencial a eventos ou reuniões realizadas pela PMCG, dentro ou fora do horário de funcionamento, atuando com atendimento in loco, podendo ocorrer em fins de semana, feriados ou períodos noturnos de forma plena e sem encargos adicionais para a PMCG.

8.13. Visita Técnica

8.13.1. Será facultado ao licitante realizar Visita Técnica nas instalações da AGETEC, para o devido conhecimento e uniformização de entendimento quanto às condições para a prestação dos serviços objeto deste Estudo Técnico Preliminar.

8.13.2. A Visita Técnica será realizada mediante agendamento prévio, em dias úteis, das 08h (oito horas) às 16h (dezesseis horas), pelo e-mail qualidade@agetec.campogrande.ms.gov.br ou pelo telefone (67) 3314-3300.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

8.13.3. O endereço para visita é Avenida João Rosa Pires, 1001 – Bairro Amambá – Campo Grande/MS CEP: 79008-050. Agência Municipal de Tecnologia da Informação e Inovação (AGETEC).

8.13.4. A visita poderá ser feita em até 01 (um) dia útil anterior à data do certame.

8.13.5. A visita será acompanhada por um servidor técnico da AGETEC;

8.13.6. Ao término da visita será emitido um documento conforme modelo constante neste Estudo Técnico Preliminar no ANEXO VI - DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, impresso em 02 (duas) vias, assinadas pelas partes interessadas.

8.13.7. No ato da visita o licitante receberá informações importantes, tais como:

- a.** Estrutura organizacional, competências, e detalhamento do ambiente tecnológico da PMCG.
- b.** Política Corporativa de Segurança da Informação da AGETEC e normativos correlatos.
- c.** Detalhamento dos locais da PMCG onde os serviços serão prestados.

8.13.8. A visita técnica deverá ser realizada por representante autorizado ou preposto da Licitante, que deverá apresentar documento válido autorizando-o especificamente a receber as informações técnicas, sob o compromisso de confidencialidade, mediante apresentação do Acordo de Confidencialidade da Informação preenchido, conforme modelo, como condição para realização da visita. A AGETEC ficará com a guarda do referido documento, podendo uma cópia ser disponibilizada para a empresa a seu pedido.

8.13.9. No caso de o representante identificar-se por meio de documento físico (carta de apresentação, procuração, etc.), este deverá conter obrigatoriamente o timbre da empresa. No caso de envio de documento virtual (e-mail), este deverá ser feito pelo domínio da licitante (@dominio.com.br). Em ambos os casos, faz-se obrigatório constar o nome completo, CPF e identidade do representante autorizado, bem como de telefone para eventual contato.

8.13.10. Essas precauções objetivam garantir que as informações que permitirão às concorrentes o detalhamento técnico para a execução dos serviços contidos em sua proposta comercial não sejam difundidas inadequadamente, colocando em risco a

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

segurança da informação dos Órgãos.

8.13.11 . Caso os licitantes optem por não realizar a Visita Técnica, os mesmos não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes no ambiente tecnológico da PMCG como futura alegação como óbice, dificuldade ou custo não previsto para a perfeita compreensão e execução integral do objeto ou obrigação contratual e deverão apresentar uma DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE VISITA TÉCNICA, conforme documento no ANEXO VII, deste Estudo Técnico Preliminar.

8.14. Transferência de Conhecimento

8.14.1. O Fornecedor deverá detalhar e repassar, conforme orientação da AGETEC, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

8.14.2. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da AGETEC, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora da AGETEC.

8.14.3. Caso ocorra nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos 45 (quarenta e cinco) dias de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a AGETEC e a nova CONTRATADA.

8.15. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

a) Para efeito de glosa serão utilizadas as tabelas de severidade de incidentes, conforme previsto nos subitens 8.8.8.7.1. 8.8.8.7.2. e 10.3.3.32.2.4.1.

8.15.1. Indicadores Globais, 1º e 2º Nível – A tabela com os indicadores globais 1º e 2º Nível encontra-se no ANEXO X DO ETP.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

9. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO:

9.1. Trata-se de uma licitação em que a natureza do objeto não permite o parcelamento, em virtude de possível desvantagem à Administração Pública no momento da dedicação a fiscalização de gestão de mais de um contrato e os prováveis custos decorrentes dessa medida seriam maiores em virtude da necessidade de conciliação técnica entre serviços prestados por dois fornecedores diferentes, além dos itens serem de uma mesma natureza e guardarem relação entre si.

10. OUTRAS DISPOSIÇÕES ACERCA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

10.1. Com base em uma pesquisa de mercado abrangente, realizada para obter um amplo conhecimento das peculiaridades do setor, e levando em consideração a solução escolhida para atender a essa demanda, é essencial destacar os seguintes pontos que são fatores determinantes para a escolha da solução como um todo:

10.1.1. A terceirização através da contratação de empresa especializada para prestação de serviços de TI e operação e manutenção da Central de Serviços (Service Desk) se apresenta como uma solução para os problemas acima relatados, assegurando à PMCG maior flexibilidade, prazos menores de atendimentos e menores custos operacionais.

Esta opção está relacionada com a necessidade de aumento da disponibilidade do parque computacional, objetivando o aprimoramento da execução dos serviços públicos pelos seus colaboradores.

A atividade de atendimento e suporte ao usuário de TI requer elevado padrão de comunicação e de relacionamento, o que somente será conquistado com equipes altamente especializadas e dedicadas exclusivamente à tarefa.

Resta demonstrado o interesse público pela contratação pretendida por meio do presente Estudo Técnico Preliminar, tendo em vista que viabilizará prover à PMCG a prestação de serviços de suporte necessária para realizar as atividades administrativas e operacionais das áreas meio e fim que se utilizem da tecnologia da informação.

10.1.2. Ressalta-se que a contratação irá possibilitar à PMCG:

a. Reduzir custos com a utilização efetiva dos serviços de TI.

b. Aumentar a produtividade dos usuários.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- c. Contribuir para melhoria do clima organizacional.
- d. Reduzir o tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI.
- e. Dispor da utilização das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
- f. Gerenciar acordos de nível de serviço ao invés de gerenciar pessoas.
- g. Dispor de pessoal especializado para prestar os serviços de suporte de TI.
- h. Definir corretamente a relação custo x benefício dos serviços através do estabelecimento de métricas uniformes na obtenção de resultados.
- i. Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI.

10.1.3. O retorno dos investimentos realizados na viabilização dos serviços propostos pelo presente Estudo Técnico Preliminar será percebido em várias frentes, entre elas:

- a. Na padronização das métricas de classificação da qualidade dos serviços de TI prestados à PMCG, o que permitirá análises de custo/benefício que possibilitarão mais economia e transparência na negociação dos contratos com os prestadores de serviços.
- b. Na racionalização das contratações de serviços de TI através da padronização dos níveis de qualidade de atendimento que devem ser atendidos.
- c. Na melhoria do padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos servidores públicos que dependam de recursos de TI.
- d. Na possibilidade de gerenciamento e controle em tempo real dos equipamentos de TI, minimizando os prejuízos causados por furto e remoção de peças.

10.2. Natureza da Contratação:

10.2.1. A solução definida através do estudo realizado se trata de uma **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, segundo conceito estabelecido no inciso XI, do artigo 6º, da Lei n. 14.133/2021.

10.2.2. De acordo com a definição estabelecida no inciso XIII do artigo 6º da Lei n. 14.133/2021, a solução apresentada neste estudo é classificada como **SERVIÇOS COMUNS**, pois os critérios de desempenho e qualidade podem ser claramente definidos por meio de especificações comuns de Mercado.

10.3. Forma de Fornecimento ou Regime de Execução:

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

10.3.1. O fornecimento do objeto será realizado mediante solicitação **CONFORME DEMANDA** da Administração.

10.3.1.1. Trata-se de demanda estimada uma vez que é impossível indicar previamente a quantidade exata do que será utilizado, reservando-se o direito de a Administração utilizar ou não a totalidade, sendo eventualmente pago somente aquilo que for efetivamente fornecido.

10.3.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.3.2.1. Para a execução de todas as atividades relatadas a seguir será exigido, da empresa CONTRATADA, um nível de capacidade no gerenciamento da prestação de serviços de TI aderente aos modelos de boas práticas preconizados pelo ITIL, tendo em vista o nível de maturidade e excelência que a AGETEC pretende alcançar na prestação de serviços aos usuários de TI da Prefeitura Municipal de Campo Grande.

10.3.2.2. Responsabilizar-se integralmente pelo objeto contratado, nos padrões estabelecidos, vindo a responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, nos termos da legislação vigente, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado, conforme especificado no art. 117 da Lei n. 14.133/21.

10.3.2.3. Utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica na Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação, bem como permitir o acesso seguro ao ambiente de TI da CONTRATANTE.

10.3.2.4. Submeter todos os seus empregados, durante o tempo de permanência nas dependências da CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por esta instituídos, mantendo-os devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, em quantidade necessária, sempre que os mesmos estiverem nas dependências da PMCG.

10.3.2.5. Responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações nas quais se faça necessária a execução dos serviços em regime de plantão.

10.3.2.6. A CONTRATADA deverá prover conjuntos completos de uniformes aos seus funcionários no início da execução do contrato.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

10.3.2.7. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para a AGETEC, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação.

10.3.2.8. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação da CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências da CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais.

10.3.2.9. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da AGETEC sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.

10.3.2.10. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços.

10.3.2.11. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito.

10.3.2.12. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a AGETEC.

10.3.2.13. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências da PMCG.

10.3.3.14. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

10.3.3.15. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da PMCG ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.

10.3.3.16. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, serviços efetuados em que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções.

10.3.3.17. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de contratação, conforme inciso XVI, Art. 92, da Lei n. 14.133/21.

10.3.3.18. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.

10.3.3.19. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da contratação.

10.3.3.20. Reportar a AGETEC imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da PMCG.

10.3.3.21. Elaborar relatório de prestação de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE, devendo constar dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para as atividades da Central de Serviços.

10.3.3.22. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE.

10.3.3.23. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

10.3.3.24. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a AGETEC.

10.3.3.25. Obedecer rigorosamente a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional da AGETEC.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

10.3.3.26. Responder, em prazo máximo de 48h (quarenta e oito) horas, a quaisquer solicitações ou questionamentos da AGETEC.

10.3.3.27. Comunicar formalmente e imediatamente a AGETEC quaisquer mudanças de endereço de correspondência e contato telefônico.

10.3.3.28. Selecionar, designar e manter o quadro de profissionais alocados para o contrato.

10.3.3.29. Designar, em caso de transição contratual para outra empresa prestadora de serviços que a substitua, técnicos para que acompanhem e forneçam todas as informações necessárias à nova empresa que prestará os serviços, desde que ainda esteja em vigência o contrato celebrado com a AGETEC.

10.3.3.30. Assinar o Termo de Sigilo e Acordo de Confidencialidade da Informação, constante neste Termo de Referência e parte integrante deste, quando da assinatura do instrumento contratual.

10.3.3.31. Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual.

10.3.3.32. Observar rigorosamente todas as condições previstas neste Estudo Técnico Preliminar e em outras obrigações previstas no contrato, inclusive, comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários.

10.3.3.32.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.3.3.32.1.1 Proporcionar à CONTRATADA os espaços físicos, mobiliários, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico da CONTRATANTE.

10.3.3.32.1.2 Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência, ressalvados os casos de matéria sigilosa.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

10.3.3.32.1.3. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e os esclarecimentos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pela CONTRATANTE.

10.3.3.32.1.4. Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas a segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem como sobre a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

10.3.3.32.1.5. Designar os Fiscais de Contrato nos Termos do art. 117 da Lei n. 14.133/21.

10.3.3.32.1.6. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

10.3.3.32.1.7. Comunicar à CONTRATADA sobre eventuais alterações na plataforma de TI. Essa comunicação será feita ao preposto, que será responsável por sua disseminação à equipe prestadora do serviço que, ao seu turno, deverá providenciar capacitação de seus técnicos de forma tempestiva.

10.3.3.32.1.8. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato.

10.3.3.32.1.9. Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, neste Termo de Referência, e outras previstas no Contrato.

10.3.3.32.2. SANÇÕES

10.3.3.32.2.1. Pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos neste Estudo Técnico Preliminar e no Contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido neste Estudo Técnico Preliminar e no Contrato, ou pelo descumprimento das obrigações contratuais, a AGETEC poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar, inclusive de forma cumulativa, à CONTRATADA as seguintes sanções:

a. Advertência

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

b. Glosa a ser calculada sobre o valor mensal do contrato, do mês em que ocorreu a infração, que observará o grau de severidade e sua respectiva correspondência (percentual de glosa), conforme tabela, sendo descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração. Entenda-se como valor mensal do contrato o valor apresentado na proposta da CONTRATADA, considerando a consecução de todos os níveis de serviço.

c. Multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do contrato, para cada indicador de nível de Serviço que apresente discrepância superior a 10% (dez por cento) em relação à meta prevista em 3 (três) medições consecutivas, ou em 3 (três) medições não consecutivas realizadas no intervalo de 6 meses, limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal do contrato.

d. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total adjudicado em caso de inexecução total da obrigação assumida.

e. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, conforme Art. 156 inciso III e §4 da Lei n. 14.133/21.

f. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a sanção, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior, conforme Art. 156 inciso IV e §5 da Lei n. 14.133/21.

10.3.3.32.2.2. Nos casos de inexecução total do Contrato, por culpa exclusiva da CONTRATADA, cabe a aplicação de penalidade de suspensão temporária do direito de contratar com a Administração Pública.

10.3.3.32.2.3. Nos casos de fraude na execução do Contrato cabe a declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

10.3.3.32.2.4. As multas moratórias serão aplicadas, até o limite de 20% do valor mensal do contrato, sem prejuízo de glosas efetuadas por descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.

10.3.3.32.2.4.1. Para efeito de aplicação de glosas, serão atribuídos graus de severidade, conforme as tabelas a seguir:

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

Tabela de glosas por grau de severidade:

Grau	Correspondência
01	0,2% (zero vírgula dois por cento)
02	0,4% (zero vírgula quatro por cento)
03	0,8% (zero vírgula oito por cento)
04	1,6% (um vírgula seis por cento)
05	3,2% (três vírgula dois por cento)
06	4,0% (quatro por cento)

Tabela de Infrações:

Grau	Descrição da Infração
01	Não substituir profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou que não atendam às necessidades do serviço, por dia útil, decorrido o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a solicitação da substituição pela fiscalização
01	Não cumprir os serviços e prazos pré- estabelecidos em cada ordem de serviço, por serviço e por dia.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

01	Não cumprir com o prazo máximo de 30 dias para finalizar a Fase de Planejamento e Configuração, por dia.
01	Não apresentar relatórios, levantamentos ou inventários, conforme demanda e prazos definidos pela AGETEC ou acordados entre as partes, por demanda e por dia.
01	Não registrar as ocorrências dos chamados no software de Gestão da Central de Serviços, por chamado.
01	Não cumprir os serviços e prazos estabelecidos nas ordens de serviços ou nos planos de projetos, por serviço e por dia.
02	Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por profissional e por dia.
02	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.
02	Não fornecer, durante a execução do contrato, profissional qualificado para a realização de serviço descrito em ordem de serviço, por serviço, a cada 05 (cinco) dias úteis.
02	Não executar procedimentos em conformidade com a Política de Segurança da AGETEC, por ocorrência



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

03	Finalizar o chamado sem anuência da AGETEC, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado, por chamado.
04	Não zelar pelos equipamentos e instalações da AGETEC, por ocorrência.

10.3.3.32.2.5. O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei n. 14.133/21 e nas demais legislações específicas.

10.3.3.32.2.6. A adjudicatária não incorrerá em multa durante as prorrogações compensatórias expressamente concedidas pela AGETEC, em virtude de caso fortuito, força maior ou de impedimento ocasionado pela Administração.

10.4. Serviço ou Fornecimento Contínuo (vigência contratual):

10.4.1. A contratação possui natureza de serviço contínuo, considerando a necessidade permanente de operação e manutenção da Central de Serviços (Service Desk), com suporte técnico aos usuários e sustentação dos serviços de Tecnologia da Informação, cuja interrupção ou descontinuidade pode comprometer a continuidade dos serviços públicos municipais.

10.4.1.1. O futuro contrato deverá possuir vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por até 10 anos, observando as disposições dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.4.1.2. A vigência de 24 (vinte e quatro) mese mostra-se adequada para assegurar a continuidade operacional, reduzir riscos associados a transições contratuais frequentes e proporcionar maior estabilidade na prestação dos serviços, observadas as condições e os limites estabelecidos pela Lei Federal nº 14.133/2021.

10.5. Regime de Dedicção Exclusiva de Mão de Obra:

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

10.5.1. À solução definida neste Estudo Técnico Preliminar não se aplica o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

10.6. Normativos Específicos que Disciplinam os Serviços ou Fornecimentos:

10.6.1. Para fornecimento do objeto e/ou execução dos serviços deste Estudo Técnico Preliminar deverão ser observados procedimentos internos da CONTRATANTE e boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

- a. Para Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação deve-se utilizar a biblioteca do ITIL (IT Infrastructure Library) e da NBR ISO/IEC 20.000 – Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
- b. Para gestão de governança e continuidade do negócio de Tecnologia da Informação deve-se utilizar o COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).
- c. Para gerenciamento de projetos devem-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

11. RESULTADOS PRETENDIDOS:

11.1. A contratação objetiva alcançar os resultados descritos abaixo:

- a. Maior escopo de atuação do suporte ao usuário, com visitas a todos os núcleos de atendimento da PMCG.
- b. Melhoria no tempo de atendimento, pois o serviço será controlado e gerido por meio de indicadores de desempenho.
- c. Aumento da vida útil de equipamentos de TI adquiridos pela PMCG, pois receberão manutenção preventiva básica constante.
- d. Manutenção da estabilidade dos serviços da PMCG que dependem da utilização de recursos tecnológicos.
- e. Celeridade na resolução de incidentes decorrentes de falhas de recursos tecnológicos.
- f. Maior disponibilidade dos serviços de TI.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

- g.** Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento.
- h.** Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros na AGETEC.
- i.** Aumento da satisfação dos usuários para com os serviços prestados.
- j.** Fixar novos procedimentos e principalmente critérios de aceitação de serviços, tais como: definição clara, precisa e inequívoca dos objetivos, prazos, padrões de qualidade e responsabilidades das partes; visualização de indicadores de desempenho - previsto x realizado; melhoria do grau de interação entre as partes envolvidas.
- k.** Ampliar a equipe de execução das atividades de instalação, configuração e manutenção dos equipamentos de TI da PMCG mantidos em seu ambiente tecnológico.
- l.** Aperfeiçoar o monitoramento da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações gerados ou tratados das soluções de TI.
- m.** Atribuir efetiva capacidade de gestão aos agentes públicos designados para coordenar e gerenciar suas áreas correspondentes.
- n.** Reduzir o tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PMCG, dentro dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/LSA) e prioridades acordados, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes.
- o.** Atendimento de qualidade aos usuários de TI da PMCG, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento.
- p.** Manutenção dos equipamentos de TI de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação da AGETEC.
- q.** A AGETEC espera obter, com esta contratação, o total alinhamento com as orientações, regulamentações e conformidades da contratação de serviços de TI.
- r.** Alteração, ampliação e manutenção do catálogo de serviços e base de conhecimento, com descrição padronizada, de serviços, com especificação quantitativa, qualitativa e métricas de execução.

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

s. Utilização das melhores práticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library) para Governança de TI.

t. Evolução do atual modelo de gestão e aumento do nível de maturidade de TI, por meio da governança de TI e prestação de serviços de qualidade com profissionais capacitados.

u. Aprimorar o modelo de contratação de Serviços de TI, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços efetivamente executados, dentro dos padrões quantitativos e qualitativos dos Acordos de Nível de Serviços estabelecidos.

12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO:

12.1. Dentre as providências a serem adotadas pela administração, destaca-se:

12.1.1. Após devidamente adjudicada a empresa fornecedora vencedora do certame licitatório, providenciar imediata assinatura do contrato.

12.1.2. Realizar reunião inicial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA tão logo o contrato seja assinado, já prevendo que a equipe da CONTRATADA fique à disposição da CONTRATADA.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:

13.1. Esta contratação não envolve contratações correlatas ou interdependentes.

14. IMPACTOS AMBIENTAIS:

14.1. A solução que se pretende contratar diz respeito à contratação de solução de serviços de TIC. Neste caso não ocorrerá qualquer impacto ambiental com a futura contratação.

15. CONCLUSÃO PELA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO:

A equipe da Gerência de Elaboração e Revisão dos Estudos Técnicos Preliminares dos Bens e Serviços Comuns e Especiais (GERE), no âmbito de suas competências regimentais, manifesta-se pela **viabilidade técnica** da contratação, com base nas informações e documentos apresentados pelo órgão ou entidade demandante.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

É imprescindível destacar que o presente Estudo Técnico Preliminar foi elaborado com base nas informações oficialmente fornecidas pelo órgão ou entidade demandante, as quais foram formalizadas no Documento de Formalização de Demanda (DFD) e em demais documentos e manifestações técnicas encaminhadas durante a fase de planejamento. Assim, a veracidade, a consistência e a completude dessas informações são de exclusiva responsabilidade do órgão demandante, conforme estabelece o art. 49 do Anexo II do Decreto Municipal nº 16.270, de 23 de maio de 2025.

A análise de **viabilidade técnica** realizada pela GERE limitou-se aos aspectos vinculados à necessidade declarada, aos requisitos técnicos e à adequação da solução proposta. Quanto à **viabilidade econômica e orçamentária**, esta se encontra fundamentada na declaração do próprio órgão demandante acerca da existência de previsão no Plano de Contratações Anual (PCA), conforme registrado no DFD e posteriormente confirmada através da reserva orçamentária e declaração de responsabilidade fiscal.

Por fim, a Administração Pública se reserva o direito de revisar, suspender ou interromper o processo de contratação, caso surjam fatos supervenientes que comprometam a legalidade, a vantajosidade ou o interesse público.

16. ANEXOS AO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR:

Integram o presente Estudo Técnico, independentemente de qualquer transcrição, os seguintes ANEXOS:

ANEXO I DO ETP – DESIGNAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS (EQUIPE DE PLANEJAMENTO);

ANEXO II DO ETP – MAPA DE RISCOS;

ANEXO III DO ETP – CATÁLOGO DE SERVIÇOS;

ANEXO IV DO ETP – LOCALIZAÇÕES;

ANEXO V DO ETP – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;

ANEXO VI DO ETP – DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA;

ANEXO VII DO ETP - DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA DE VISITA TÉCNICA

ANEXO VIII DO ETP - FICHA DE REQUISITOS PARA PROVA DE CONCEITO

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

ANEXO IX DO ETP - 9º TERMO ADITIVO E CONTRATO 212/2020
ANEXO X DO ETP – INDICADORES GLOBAIS 1º E 2º NÍVEIS

Campo Grande/MS,

Elaborador(a):

Valdirene dos Santos Alegre
Carolina Fragoso

Revisor(a):

Luciana Cristina Rockenbach

Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Fone: (0xx67) 3314-3267



Anexo IV do TR - Estudo Técnico Preliminar

Código do documento: 7R55-GWFN-JVLE-8G8A



Autenticação Eletrônica

Valide em <https://compras.campogrande.ms.gov.br/flowbee-pub/#/validar/7R55-GWFN-JVLE-8G8A>

Ou digite o código: 7R55-GWFN-JVLE-8G8A

Assinado em conformidade à Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.
