

Estudo Técnico Preliminar 11/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 002.00000472/2025-72

2. Descrição da necessidade

Os serviços de Outsourcing de TI consistem na alocação de recursos técnicos profissionais variados, com o intuito de atender às necessidades de TI do ambiente da CONTRATANTE, desde o suporte técnico a usuários até administração de servidores, redes, recursos em nuvem, gestão de ativos e projetos de TI, entre outros.

Até 2024, essa demanda foi atendida pela PRODESP, por meio de um contrato assinado no início de 2020 (SDR 022/2019 - processo SEI 002.00001176/2023-27), vigente **até 01/01/2025**.

O serviço atende à gestão de todo parque de TIC, inclusive a administração do Data Center (acesso remoto) e ambientes instalados nos **Escritórios de Governo** (anteriormente denominados **Canal Direto**).

Incluem serviços de:

- Operação, instalação e suporte a usuários;
- Operação, configuração, instalação e administração de ambientes de TI, podendo contemplar atividades de administração e gerenciamento de servidores, diretórios de usuários, serviços de impressão, redes, internet/INTRAGOV, gestão do uso telefonia por IP, banco de dados, backup, suporte a recursos provisionados em nuvem pública etc.

Atende aos usuários da sede RANGEL PESTANA - **SSCMENG** - Subsecretaria de Convênios com Municípios e Entidades não Governamentais, nesta Capital e seus escritórios instalados em **12 (doze) regiões metropolitanas** do Interior de SP. Também contempla o suporte de TIC aos diversos órgãos públicos participantes do Programa **Canal Direto SP+Perto**, com Unidades Integradas em funcionamento em **Bauru, Registro e Ribeirão Preto**; bem como 2 (duas) unidades em fase de finalização de obras: **Presidente Prudente** (prevista para o primeiro trimestre de 2025) e **São José do Rio Preto**, que deve estar pronta para início de atividades ainda em 2024.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
SGRI-SCMENG	RONALDO SOUZA CAMARGO

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. Suporte ao Usuário

4.1.1. Analista de Suporte

4.1.1.1. Atividades previstas

- Suporte, Instalação e configuração de novos equipamentos de TI e reconfiguração de outros previamente instalados;
- Análise e diagnóstico de incidentes para solução de problemas, eventualmente com atuação conjunta com fornecedores e outros profissionais;
- Suporte à instalação e configuração de sistemas operacionais (MSWindows Vista/7/10/11 ou suas evoluções tecnológicas);
- Suporte à instalação e configuração de ferramentas de usuário nativas nos equipamentos (MS-Office Professional, MS-Outlook, Navegadores) ou em Nuvem (Office 365, Teams, One Drive);
- Instalação de softwares padrão de mercado homologados e disponibilizados pela CONTRATANTE (agentes de antivírus, leitores PDF, plug-in etc.);
- Instalação de aplicações ou sistemas de informação específicos desde que com procedimentos, manuais e/ou tutoriais fornecidos pela CONTRATANTE e caso necessário com auxílio do fornecedor ou desenvolvedor;
- Atendimentos emergenciais a usuários VIPs;
- Verificação e identificação de problemas em sistemas de cabeamento, configuração e reparos básicos e esporádicos na infraestrutura de rede como por exemplo: crimpagem de cabos de rede e instalação física de “switches” de acesso em rack (sem configuração ou programação);
- Registro, acompanhamento, andamento e resolução dos atendimentos em sistema de gestão de chamados, desde que adotado pela CONTRATANTE;
- Desenvolvimento de procedimentos para administração das soluções implementadas na resolução de problemas e incidentes, incluindo documentação e procedimentos operacionais;
- Identificação de atividades que possam ser automatizadas, escrevendo ou propondo ferramentas para automatizá-las;
- Manter atualizada a base de conhecimento: Acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias.

4.2. Disponibilidade

Os serviços de TIC ora contratados, tanto na Capital como nos escritórios do Interior de SP, acompanharão o horário de trabalho definido pela Autoridade local, respeitado o expediente normal da Secretaria.

Atividades que demandarem execução em sábados e domingos ou horário noturno deverão ser previamente acordadas entre as partes e aprovadas pelos respectivos gestores, pela Contratante e pela Contratada.

4.3. Administração de Redes e Conectividade

4.3.1. Administrador de Rede LAN/WAN:

4.3.1.1. Atividades previstas:

- Suporte técnico, instalação e configuração de ativos de redes como switches, roteadores, pontos

de acesso sem fio e telefones IP;

- Análise do ambiente visando a localização de problemas de desempenho/troubleshooting, análise de logs, tempo de resposta, endereçamento ou loop na rede;
- Executar melhorias no ambiente, efetuando segmentação, roteamento entre redes locais virtuais (VLANS), confecção e edição de listas de acesso (ACL), empilhamento de Switches, agregação de portas, portas tronco, segurança de portas, prevenção de loops, análise de logs e configuração de SNMP;
- Elaboração de relatórios técnicos registrando as características da rede, erros detectados, riscos e oportunidades de melhorias a fim de suprir informações que sirvam para o planejamento estratégico da CONTRATANTE;
- Gestão de ativos de rede através de análise de alarmes / logs dos equipamentos com o objetivo de acompanhar o desempenho e utilização dos recursos de rede;
- Executar instalação física e /ou remanejamento de dispositivos de rede (switches, roteadores), em racks de informática, garantindo as funcionalidades das salas técnicas e Data Center;
- Confecção de documentação da rede incluindo-se posicionamento de "racks" no "data center" ("Bayface"), inventário e topologia;
- Orientar a equipe de suporte quanto aos dispositivos e ambientes LAN;
- Participar de visitas técnicas e reuniões emitindo pareceres relativos a projetos/conhecimento técnico da área de redes;
- Propor melhorias no ambiente de redes, melhores práticas, orientando a contratante nas adequações necessárias;
- Acompanhar a equipe de infraestrutura nos serviços de manutenção ligados a sistema de cabeamento metálico estruturado, óptico e telefonia ou VOIP.

4.3.1.2. Pré-requisitos:

- Acesso a documentação do ambiente de rede;
- Credenciais de acesso / senha dos ativos de rede;
- Acesso físico as salas técnicas e Datacenters;
- O acesso administrativo aos ativos físicos e lógicos gerenciados por este serviço deve ser exclusivo às equipes da CONTRATADA. Caso outros usuários ou equipes realizem acessos administrativos, a CONTRATADA não será responsável por problemas e incidentes resultantes dessas ações, incluindo a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados, bem como a continuidade dos serviços de TIC.

4.4. Administração de Ambientes

4.4.1. Administrador de Ambiente Microsoft Windows (Microsoft):

4.4.1.1. Atividades previstas:

- Análise do ambiente através de métricas de desempenho garantindo a continuidade do ambiente e sua escalabilidade;
- Realização de análises de GAP nos ambientes para identificação de falhas na administração e propondo as melhorias aplicáveis;
- Tarefas gerais de administração: criação de usuários, controle e gestão de permissões de acesso, implantação de rotinas de manutenção, armazenamento e retenção de logs, análise de logs, habilitação de auditorias, bloqueio de portas via Windows firewall etc.;
- Administração de File Server Microsoft com implementação de recursos adicionais, como ACL's, ABE, *Shadow Copy* (cópias de arquivos e pastas de servidores) e cotas de disco;
- Administração Microsoft AD DC (instalação e configuração AD DC, configuração de GPO's, criação de grupos, usuários e OU's, elevação de nível funcional de domínio, criação de AD RODC, configuração de relação de confiança entre domínios, replicações entre sites etc.);
- Aplicação de atualizações de segurança recomendadas pelos fabricantes dos sistemas operacionais mantendo a estabilidade e correto funcionamento dos serviços hospedados;

- Atuação em solicitações e alertas de incidentes, executando soluções de contorno e propondo soluções definitivas;
- Configuração de coleta de dados de performance dos principais indicadores (Disk IO, memória, processamento etc.);
- *Capacity planning (planejamento de capacidade)* de ambientes de servidores Windows;
- Elaboração de rotinas em arquivos de lote (batch), VBS e Power Shell para automação de tarefas /administração dos servidores Windows;
- Elaboração de documentação sobre servidores, serviços e ambientes de rede no qual os servidores estão inseridos, detalhando o funcionamento dos serviços e apresentando as topologias correspondentes;
- Implementação do serviço Microsoft NLB para balanceamento de carga;
- Instalação, Configuração e Desativação de Servidores e recursos de software;
- Instalação, configuração e manutenção dos serviços: DHCP, DNS, IIS, WSUS, Print Server, Microsoft Failover Clustering e AD CS;
- Monitoramento do ambiente e análise do desempenho.

4.4.1.2. Pré-requisitos:

- Credenciais de acesso e senhas do ambiente;
- O acesso administrativo aos ativos físicos e lógicos gerenciados por este serviço deve ser exclusivo às equipes da CONTRATADA. Caso outros usuários ou equipes realizem acessos administrativos, a CONTRATADA não será responsável por problemas e incidentes resultantes dessas ações, incluindo a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados, bem como a continuidade dos serviços de TIC.

4.4.2. Administrador de Ambiente Linux

4.4.2.1. Atividades previstas:

- Análise do ambiente através de métricas (SYSSTAT) garantindo a continuidade do ambiente e sua escalabilidade;
- Realização de análises de GAP nos ambientes para identificação de falhas na administração e propondo as melhorias aplicáveis;
- Tarefas gerais de administração: criação de usuários, controle e gestão de permissões de acesso, implantação de rotinas de manutenção (gerenciamento de processos, configuração de rede e de roteamento, instalação de pacotes via gerenciador ou através de código fonte, atualização de sistema operacional, configuração do Open SSH, agendamentos de tarefas via Crontab, análise de logs, serviços de impressão (CUPS), configuração de *logrotate*, configuração de *firewall iptables* (protocolo IPv4 em sistemas Linux), compilação de *kernel* etc.);
- Aplicação de atualizações de segurança recomendadas pelos fabricantes dos sistemas operacionais mantendo a estabilidade e correto funcionamento dos serviços hospedados;
- Atuação em solicitações e alertas de incidentes, executando soluções de contorno e propondo soluções definitivas;
- Elaboração de rotinas em Shell script para automação de tarefas;
- *Capacity planning (planejamento de capacidade)* de ambientes de servidores Linux;
- Elaboração de documentação sobre servidores, serviços e ambientes de rede no qual os servidores estão inseridos, detalhando o funcionamento dos serviços e apresentando as topologias correspondentes;
- Gerenciamento de discos (dimensionamento, particionamento, LVM, configuração iSCSI, FC e *Multipath*);
- Gerenciamento de Permissões de arquivo;
- Particionamento de Discos e *File System*;
- Configuração de servidores: SSH, Samba\NFS, WEB, DNS, FTP, LDAP, Nagios, Grafana e Zabbix.

4.4.2.2. Pré-requisitos:

- Credenciais de acesso e senhas do ambiente;

- O acesso administrativo aos ativos físicos e lógicos gerenciados por este serviço deve ser exclusivo às equipes da CONTRATADA. Caso outros usuários ou equipes realizem acessos administrativos, a CONTRATADA não será responsável por problemas e incidentes resultantes dessas ações, incluindo a disponibilidade, integridade e confidencialidade dos dados, bem como a continuidade dos serviços de TIC.

4.4.3. Coordenador de Operações – Service Desk - Nível 1

4.4.3.1. Atividades previstas:

- Realizar gestão das equipes de suporte de suporte técnico à usuários;
- Monitorar o atendimento e elaborar relatórios de indicadores de desempenho da equipe e dos serviços prestados;
- Acompanhar, analisar e controlar a execução das atividades, buscando a melhoria contínua nos processos, continuidade e disponibilidade dos serviços de suporte;
- Alcançar melhoria e excelência na prestação dos serviços oferecidos através de processos baseados nas melhores práticas descritas pelo ITIL e auditados pelo COBIT;
- Aplicar conceitos de gestão da qualidade no atendimento, apoiando na Gestão de Estratégias, Políticas e Padrões da Área de TI;
- Participar de reuniões técnicas;
- Promover a visão de Gerenciamento de Serviços;
- Promover, orientar e acompanhar, no que se refere ao Service Desk/Help /Desk, a Política Corporativa de Segurança da Informação;
- Realizar contatos telefônico/pessoal com fornecedores e/ou clientes internos/externos;
- Coordenar projetos de média e alta complexidade relacionados ao Service Desk;
- Fornecer feedbacks às equipes;
- Gerenciar o fluxo de trabalho, priorizando solicitações e cumprimento de prazos;
- Implementar/operar sistemas de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) para registro e acompanhamento de demandas, incidentes, problemas e mudanças do ambiente;
- Produzir scripts de atendimento;
- Elaborar/Analisar relatórios técnicos.

4.4.4. Gestão de Projetos - Gerente de Projeto - Nível 2

4.4.4.1. Atividades previstas:

- Classificar os projetos de acordo com os critérios definidos para suportar a priorização dos projetos em andamento;
- Coordenar os trabalhos da equipe, planejamento e processos, e avaliar as tarefas e atividades realizadas;
- Definir o objetivo geral do projeto, objetivos individuais, cronograma de atividades, responsabilidades e recursos;
- Garantir que o projeto seja concluído e os objetivos alcançados;
- Garantir que relatórios de qualidade sejam produzidos, distribuídos e utilizados na tomada de decisões e melhoria no gerenciamento dos projetos;
- Gerenciar projetos, planejar sua execução e acompanhar escopo estabelecido e o processo das rotinas, a fim de cumprir metas, prazos e custos estabelecidos;
- Gestão do conhecimento e gerência eletrônica de documentos dos projetos gerenciados;
- Identificar os riscos dos projetos para estudar formas de mitigar impactos e corrigir ações;
- Promover treinamentos e workshops quando necessário para as diversas equipes, visando a adoção das melhores práticas;
- Viabilizar a coleta, sistematização e análise das informações dos indicadores estratégicos de gestão.

5. Levantamento de Mercado

Não se aplica; dispensa de licitação em favor da PRODESP; ver tabela de preços de insumos DOE de 13-05-2024.

6. Descrição da solução como um todo

Contratação de serviços de gestão de infraestrutura de TIC, administração de recursos de rede e servidores de aplicações / sistemas, monitoramento de segurança, coordenação de suporte técnico aos usuários, tanto na sede Rangel Pestana (SSCMENG), como nos escritórios regionais SGRI /SSCMENG instalados nas regiões metropolitanas de SP. Cerca de **150 (cento e cinquenta) usuários**.

Serviço presencial de suporte de TIC nos **Escritórios de Governo** já em operação em **Bauru, Registro e Ribeirão Preto**; e, em breve, nas unidades de **São José do Rio Preto** (prevista para inauguração até mar/2025) e de **Presidente Prudente**, com previsão de início no primeiro semestre de 2025. Em média, **300 (trezentos) usuários por localidade** de diversos órgãos da Administração Direta, Indireta e empresas públicas.

Os serviços compreendem também a gestão dos equipamentos instalados em sala cofre da PRODESP, **de forma remota**, que hospeda aplicações diversas da Secretaria. E a troca de cartuchos de memória das cópias produzidas na agenda de "backups" periódicos.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

A estimativa de quantidades foi realizada com base nos quantitativos executados no contrato SDR 022/2019, que teve vigência até 01/01/2025, conforme quadro abaixo:

ANEXO I - PLANILHA DE ORÇAMENTO
ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇO - ESP E0241052
CONTRATO PD024476
SECRETARIA DE GOVERNO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - SGRI



DENOMINAÇÃO DOS SERVIÇOS	TABELA DE PREÇOS DE INSUMOS DE INFORMÁTICA	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE. PREVISTA		VALOR UNITÁRIO	QTDE MESES	VALOR PREVISTO	
			MÊS	TOTAL			MENSAL	TOTAL
5.1. Outsourcing de TI								
5.1.1. ANALISTA DE SUPORTE	2.1.2.1.	HORA HOMEM	3360	40320	86,48	12	290.572,80	3.486.873,60
5.1.2. ADMINISTRADOR DE REDES LAN/WAN	2.1.3.1.	HORA HOMEM	336	4032	139,29	12	46.801,44	561.617,28
5.1.3. ADMINISTRADOR DE SERVIDOR / VIRTUALIZAÇÃO / DIRETÓRIO / ARQUIVOS MICROSOFT	2.1.5.1.	HORA HOMEM	168	2016	133,79	12	22.476,72	269.720,64
5.1.4. ADMINISTRADOR DE SERVIDOR / VIRTUALIZAÇÃO / DIRETÓRIO / ARQUIVOS LINUX	2.1.5.2.	HORA HOMEM	168	2016	144,47	12	24.270,96	291.251,52
5.1.5. COORDENADOR DE OPERAÇÕES NÍVEL 1	2.1.8.1.	HORA HOMEM	168	2016	277,17	12	46.564,56	558.774,72
5.1.6. GERENTE DE PROJETO – NÍVEL 2	4.1	HORA HOMEM	336	4032	346,17	12	116.313,12	1.395.757,44
TOTAL							546.999,60	6.563.995,20

Para o item 5.1.1. Analista de Suporte, temos estimativa de **504 (quinhentas e quatro) horas mensais** de suporte técnico presencialmente em cada Escritório de Governo e na sede Rangel Pestana, onde há ainda o suporte remoto aos pequenos escritórios da SSCMENG não atendidos por serviço presencial.

Na estimativa de **3.360** (três mil, trezentos e sessenta) horas, há previsão de trabalho extraordinário, como na instalação de unidades novas do Interior de SP, ocasião em que a Contratada atenderá **por demanda**, executando a ativação, teste e atualização das estações de trabalho, de acordo com a quantidade de usuários planejada para cada Escritório de Governo, no Interior de SP.

Esse serviço de preparação de ambiente para novos Escritórios de Governo também envolve o item 5.1.2 Administrador de Redes Lan/Wan, na instalação dos switches e ativação da rede local, inclusive com a conectorização dos aparelhos com os respectivos painéis localizados em diversos "racks" distribuídos no interior dessas edificações.

A execução de serviços **por demanda** (fora da rotina diária) para esses e os outros perfis técnicos deve ser precedida por comunicação formal: havendo tal necessidade, a Contratante deverá acionar a Contratada, por escrito, preferencialmente por e-mail, de forma que o atendimento possa ser planejado adequadamente, desde que não sejam ultrapassados os **totais de horas estimadas durante a vigência do Termo**.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Estimativa do Valor da Contratação: **R\$ 6.563.995,20** (seis milhões, quinhentos e sessenta e três mil, novecentos e noventa e cinco reais e vinte centavos).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A proposta de contratação dos serviços em 12 meses , prazo em que serão utilizados os recursos previstos, com pagamentos mensais dos valores dos serviços executados.

NÃO HÁ PARCELAMENTO. Trata-se de serviço continuado, que é de fundamental importância para atendimento das atividades de TIC da sede Rangel Pestana, do uso de recursos de TIC nos pequenos escritórios SGRI/SSCMENG do Interior de SP e nos **Escritórios de Governo**, que tem estimativa de mais de 1.500 usuários demandando suporte de TIC para as 5 (cinco) unidades iniciais.

Dada a intenção de implementar novas unidades (conforme planejamento de contratações da Pasta), com projetos em andamento para Araçatuba, São José dos Campos, Campinas, Sorocaba etc., no segundo semestre de 2025, faremos a análise da demanda, para definição de prosseguimento do serviço no mesmo contrato, com possível ajuste por aditamento (aumento da quantidade de horas para Analista de Suporte).

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

Não há sobreposição com nenhum outro contrato existente com a PRODESP ou de serviços contratados pela Secretaria.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

UGE **510101** - Gabinete do Secretário - SGRI

PROGRAMA: **5126** - DESENVOLVIMENTO REGIONAL INTEGRADO

Ação **4474** - GERENCIAMENTO DA SUBSECRETARIA DE CONVÊNIOS COM MUNICÍPIOS - ORÇAMENTO 2024.

O objeto da contratação, assim como as demais demandas previstas no PDTIC 2023-2026, faz parte do Plano de Contratações Anual [2024/2025] da SGRI, conforme previsto no Decreto nº. 67.689, de 03 de maio de 2023 - em 2023, a elaboração do PCA era facultativa; a partir de 2024, conforme artigo 5º., o prazo para conclusão do PCA é o final de junho de cada exercício.

12. Resultados Pretendidos

A presente contratação visa atender às demandas de **serviços de TIC sob gestão do SGRI-GTI**, inclusive para as futuras unidades de Escritórios de Governo, cujas atividades de gestão, oferta de equipamentos e serviços de TIC, desde 2020, são atribuições deste GTI, ligado à Subsecretaria de Convênios com Municípios e Entidades não Governamentais (SSCMENG / SGRI).

Os serviços demandados são: analista de suporte (atendimento de usuários, inclusive remotamente, no caso dos pequenos escritórios da SSCMENG; administrador de redes (física e sem fio); administrador de servidores (Microsoft e Linux); coordenador de operações (supervisão

dos analistas de suporte); e dois gerentes de projeto, sendo um para a área de infraestrutura de redes / segurança, e, outro, para gestão do atendimento de usuários e controle de novas demandas de TIC da SGRI / SSCMENG e do parque de informática instalado na Capital e no Interior de SP.

13. Providências a serem Adotadas

Comunicar à Contratada, tão logo o novo **Escritório de Governo**, ainda em obras, em **Presidente Prudente**, estiver por ser concluído, para que se programem para os **serviços de preparação da rede local**, instalação de **estações de trabalho** e, após a ida dos **novos usuários** para lá (originários de unidades regionais descentralizadas da Administração Direta, Indireta e de empresas públicas), **atendimento presencial de suporte de TIC**.

A assinatura deste novo Termo deve ser providenciada imediatamente, garantida a conformidade legal e o atendimento às recomendações contidas em Parecer específico da Consultoria Jurídica da Pasta.

14. Possíveis Impactos Ambientais

Não há expectativa de impactos ambientais.

Destaque-se, apenas, que as atividades de monitoramento remoto do Data Center e o atendimento dos pequenos escritórios da SSCMENG, feito da sede Rangel Pestana, proporciona à Secretaria o acesso aos recursos de TIC sem necessidade de deslocamentos, indo ao encontro dos objetivos de preservação ambiental.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

Os serviços especializados de TIC e o formato de sua execução são semelhantes aos previstos em contratações anteriores, como no contrato SDR 022/2019 e SGP 058/2014, firmados com a PRODESP.

16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Os serviços e o formato de execução são semelhantes aos previstos em contratações anteriores como no contrato SDR 022/2019 e SPG 058/2014, firmados com a PRODESP.

ELIEL BEZERRA FERREIRA

Respondendo pelo SGRI-GTI - Grupo de Tecnologia da Informação



Assinou eletronicamente em 11/04/2025 às 19:05:53.