

ESP-DIR TEC INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DTIC

Estudo Técnico Preliminar 3/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: 017.00033016/2026-11

2. Descrição da necessidade

Conforme o Decreto nº 69.182/2024, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) coordena as atividades de TI na Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo (SEFAZ-SP), sendo responsável pela gestão técnica, contratual e financeira dos recursos e soluções da Secretaria.

A SEFAZ-SP dispõe de uma rede WiFi corporativa amplamente utilizada para suporte às atividades institucionais, permitindo o acesso aos sistemas fazendários por meio de diversos dispositivos, tais como notebooks, tablets e smartphones. Essa rede contempla, inclusive, a política de utilização de dispositivos pessoais, ampliando a acessibilidade de usuários internos e externos à organização.

A infraestrutura de rede sem fio foi objeto de modernização recente, no ano de 2021, com a aquisição e implantação de equipamentos de última geração do fabricante Cisco, incluindo controladoras de rede, pontos de acesso (Access Points) e plataforma centralizada de gerenciamento. Essa atualização proporcionou melhorias significativas em desempenho, capacidade, estabilidade e segurança da rede corporativa.

Considerando a criticidade desse ambiente para o funcionamento dos sistemas fazendários e para a continuidade dos serviços prestados pela SEFAZ-SP, faz-se necessário assegurar a manutenção do suporte técnico especializado do fabricante. A contratação do suporte oficial visa garantir:

- Atendimento técnico especializado, remoto e presencial, em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, adequado à natureza crítica dos serviços;
- Acesso contínuo a atualizações de software (correções, patches de segurança e novas versões), essenciais para a mitigação de vulnerabilidades e manutenção da estabilidade do ambiente;
- Substituição ágil de equipamentos defeituosos, com prazos compatíveis com a criticidade da operação, minimizando indisponibilidades;
- Cumprimento de níveis de serviço (SLA) compatíveis com os requisitos institucionais, assegurando confiabilidade e previsibilidade na operação da rede.

A ausência de contratação desse suporte implica riscos significativos à continuidade dos serviços de rede sem fio, podendo ocasionar indisponibilidades, degradação de desempenho e exposição a vulnerabilidades de segurança. Tais impactos comprometem diretamente o acesso aos sistemas fazendários e, consequentemente, a execução das atividades essenciais da SEFAZ-SP.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC	Eudes Argeo Cherighim

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

Trata-se de contratação de suporte técnico e de manutenção, incluindo reposição de hardware e atualização de software, em que são objetos todos os equipamentos principais da solução (Pontos de Acesso e Controladoras) de modo a incluir:

- Cobertura 24x7 para suporte Remoto e Local, com prazos por criticidade (Crítico 4h; Médio 10h; Normal até o próximo dia útil).
- Acesso direto ao TAC do fabricante pela equipe da SEFAZSP.
- Atualizações de software e segurança (*patches, releases e major versions*) em até 30 dias após lançamento, em janelas definidas pela SEFAZSP.
- Manutenção com reposição de hardware, em peça idêntica ou superior, com substituição antes da retirada do componente defeituoso.
- Equipe certificada pelo fabricante CISCO (nível de parceria "*Advanced Collaboration Architecture Specialization*").
- SLA de resposta telefônica 5 min e por email 1 h para chamados remotos.

5. Levantamento de Mercado

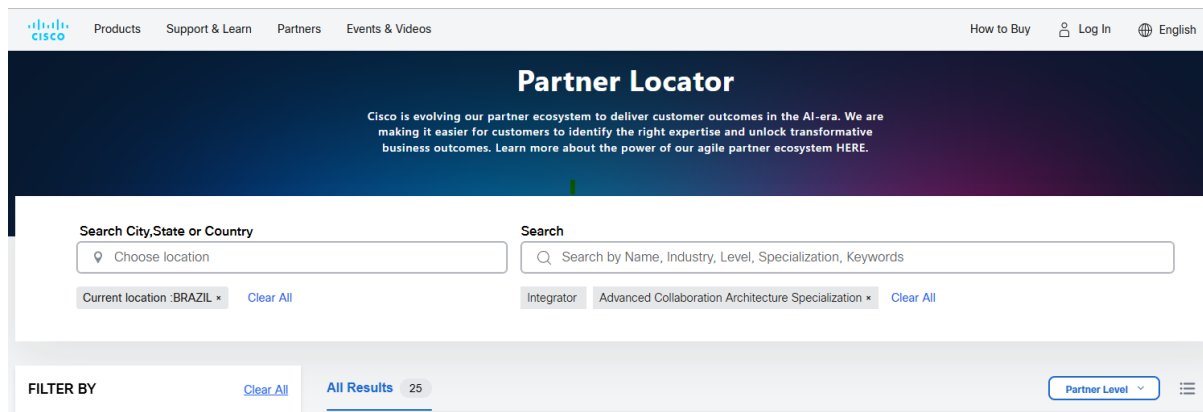
A infraestrutura de rede Wi-Fi corporativa da SEFAZ-SP é composta exclusivamente por equipamentos Cisco, incluindo controladoras Catalyst 9800-40, pontos de acesso C9120AX e sistema de gerenciamento Cisco Prime /DNA, implantados pelo Pregão NC 16/2021.

A análise de mercado considerou a manutenção da solução atualmente consolidada na SEFAZ-SP. Por tratar-se de suporte para infraestrutura instalada e em produção, a avaliação focou para a continuidade operacional.

Para manter essa infraestrutura operacional e segura, é indispensável contratar suporte oficial do fabricante, pois:

- Apenas o fabricante pode fornecer atualizações de software, correções de segurança e reposição de peças compatíveis.
- Migrar para outro fornecedor exigiria substituição completa da infraestrutura, gerando altos custos, riscos de indisponibilidade e perda de integração.
- O suporte Cisco garante atendimento 24x7, reposição rápida de hardware, acesso direto ao TAC e equipe certificada, assegurando SLA compatível com a criticidade dos serviços.

Ressalta-se que a padronização no fabricante não restringe a competitividade do certame. O mercado nacional possui uma rede de parceiros e revendas autorizadas, aptas a disputar o fornecimento do suporte técnico em regime de plena concorrência. Entre os integradores da Cisco, pesquisa na ferramenta oficial identificou 25 empresas com sede no Brasil, com certificação "*Advanced Collaboration Architecture Specialization*".



6. Descrição da solução como um todo

A contratação visa garantir suporte oficial do fabricante Cisco para os ativos da infraestrutura Wi-Fi corporativa da SEFAZ-SP, assegurando continuidade operacional, segurança e atendimento conforme SLA. O escopo cobre o suporte de 321 Pontos de Acesso e manutenção de duas Controladoras, para o período de 15 meses, prorrogável até 60 meses, a critério da administração.

6.1 Especificação Técnica

- **Suporte para Controladoras (2 unidades)**

Part number: CON-L1NBD C98004KA

Responsável pelo gerenciamento central da rede Wi-Fi, assegurando autenticação, políticas de acesso e alta disponibilidade. Inclui atendimento 24x7, atualizações de software, correções de segurança e reposição rápida de hardware.

- **Suporte para Pontos de Acesso (321 unidades)**

Part number: CON-L1NBDC9120ZIX

Equipamentos que fornecem conectividade Wi-Fi nos prédios da SEFAZ-SP. O suporte assegura reposição imediata em caso de falha, atualizações para manter segurança e compatibilidade, além de atendimento técnico 24x7.

6.2 Termos Gerais do Nível de Serviço

1) Atendimento 24x7 remoto e local, com prazos por criticidade: Suporte disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone, e-mail e abertura de chamados; quando necessário, envio de técnico ao local (on-site). Os prazos de atendimento variam conforme o impacto:

- Crítico ($\leq 4h$): quando há paralisação total ou severa da rede WiFi, impacto em sistemas fazendários, indisponibilidade de controladoras, falha generalizada de APs ou queda do sistema de gerência que impeça operação.
- Médio ($\leq 10h$): problemas que degradam a experiência (ex.: áreas com WiFi intermitente, falhas pontuais em APs, alertas de desempenho, falhas de autenticação isoladas).
- Normal (até o próximo dia útil): ajustes, dúvidas operacionais, otimizações, pequenos incidentes sem impacto ao serviço.

2) Acesso direto ao TAC (Technical Assistance Center) do fabricante

- Diagnóstico de falhas complexas em controladoras, APs e plataforma de gerência;

- Recomendações de configuração, correções e boas práticas;
- Escalonamento de incidentes.

3) Atualizações de software em até 30 dias, em janelas definidas pela SEFAZSP, para evitar impacto nos usuários.

4) Reposição de hardware 24x7 com “avanço de peças” (Advanced RMA): Em caso de falha de hardware, o fabricante envia peça idêntica ou superior antes da retirada do componente defeituoso (substituição avançada).

5) SLAs de resposta a chamados remotos: Atendimento feito por profissionais certificados pelo fabricante, com tempo de resposta garantido:

- Telefone: resposta em até 5 minutos;
- E-mail/portal: resposta inicial em até 1 hora.

6.3 Justificativa da Exigência de Comprovação de Parceria com o Fabricante

A exigência de parceria oficial com o fabricante Cisco, com posterior comprovação da certificação “*Advanced Collaboration Architecture Specialization*”, mostra-se pertinente e proporcional à complexidade do ambiente tecnológico envolvido.

Tal requisito visa assegurar que o futuro contratado possua qualificação técnica reconhecida pelo próprio fabricante da solução adotada, garantindo domínio sobre a arquitetura implantada, acesso a recursos avançados de suporte e alinhamento às melhores práticas recomendadas.

Além disso, a vinculação formal com o fabricante amplia a capacidade de atendimento em cenários críticos, permitindo o acionamento de canais especializados, utilização de ferramentas proprietárias e acesso a informações técnicas restritas, fatores essenciais para a rápida resolução de incidentes e manutenção dos níveis de serviço exigidos.

Trata-se, portanto, de medida que busca mitigar riscos operacionais e assegurar a continuidade e estabilidade da rede WiFi corporativa, sem configurar restrição indevida à competitividade, uma vez que há quantidade significativa de empresas no mercado nacional aptas a atender a tal requisito.

6.4 Justificativa para Serviço Contínuo de Vigência Plurianual

O objeto contratual refere-se à prestação de serviço técnico especializado de suporte e manutenção da infraestrutura de rede WiFi corporativa baseada em tecnologia Cisco, utilizada para acesso aos sistemas fazendários da SEFAZ-SP.

Trata-se de serviço essencial e contínuo, cuja interrupção poderá comprometer significativamente a conectividade institucional, o acesso a sistemas críticos e a execução das atividades fazendárias. A contratação por período estendido visa assegurar a continuidade operacional, a disponibilidade da rede e a estabilidade dos serviços de comunicação sem fio, evitando descontinuidades que possam impactar o interesse público.

6.4.1 Fundamentação Legal

A presente contratação, em caráter plurianual, encontra respaldo no artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, que autoriza a celebração de contratos com prazo superior a 12 (doze) meses para a prestação de serviços contínuos, desde que demonstradas a vantajosidade para a Administração e a devida previsão nos instrumentos convocatórios. O §4º do referido dispositivo estabelece que a prorrogação sucessiva poderá ocorrer até o limite de 10 (dez) anos, condicionada à manutenção do interesse público e da vantajosidade. No presente caso, a contratação de suporte técnico especializado para a solução de rede sem fio corporativa enquadra-se como serviço contínuo essencial, justificando o prazo pretendido.

6.4.2 Ganhos de Economicidade e Eficiência

A adoção de contratação plurianual para o suporte do fabricante proporciona ganhos relevantes de economicidade e eficiência administrativa, ao reduzir a necessidade de realização frequente de novos procedimentos licitatórios, bem como os custos associados à mobilização de equipes técnicas e transições contratuais. Adicionalmente, contratos com maior duração tendem a possibilitar melhores condições comerciais junto ao fabricante, incluindo valores mais vantajosos, maior previsibilidade de custos e melhoria nos níveis de serviço (SLA), contribuindo para a otimização da aplicação dos recursos públicos.

6.4.3 Planejamento Orçamentário e Aderência às Normas

A contratação encontra-se alinhada ao planejamento orçamentário da SEFAZ-SP, com previsão de recursos nos instrumentos legais pertinentes, tais como o Plano Plurianual (PPA), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA). A despesa está devidamente autorizada, observando-se as exigências da legislação vigente quanto à responsabilidade fiscal e à regularidade da contratação pública. O prazo contratual de 15 (quinze) meses mostra-se compatível com a natureza contínua do serviço de suporte tecnológico, atendendo ao disposto no art. 107 da Lei nº 14.133/2021 e contribuindo para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

6.4.4 Equilíbrio Econômico-Financeiro e Segurança Jurídica

O contrato será estruturado de modo a assegurar o equilíbrio econômico-financeiro, contemplando cláusulas de reajuste e revisão de valores conforme índices oficiais e critérios legais aplicáveis. Serão estabelecidos níveis de serviço compatíveis com a criticidade do ambiente tecnológico, incluindo suporte 24x7, atualização de software e substituição de equipamentos defeituosos. Ademais, a Administração resguardará a prerrogativa de extinguir o contrato, sem ônus adicional, caso não se mantenham as condições de vantajosidade ou a disponibilidade orçamentária, conforme previsto no §3º do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1 Códigos do fabricante

O suporte deve cobrir os itens listados abaixo:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO (PART NUMBER)	CAT SER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
Suporte Controladoras	CON-L1NBD C98004KA	27502	Unidades	2
Suporte Pontos de Acesso	CON-L1NBDC9120ZIX	27502	Unidades	321

Banco de horas	Serviço de urgência	27502	Horas	120
----------------	---------------------	-------	-------	-----

7.1.1 Justificativa para não utilização do Catálogo Padrão de Compras

Embora a contratação tenha sido cadastrada no sistema utilizando código de classificação compatível com o objeto, a descrição detalhada dos serviços de suporte à infraestrutura de rede sem fio foi elaborada especificamente para atender às necessidades da SEFAZ.

O atendimento a essas contempla requisitos técnicos, níveis de serviço (SLA), prazos de atendimento, reposição de hardware e demais condições de execução não integralmente refletidas em eventual descrição genérica disponível nos sistemas de compras governamentais.

Dessa forma, caso haja divergência entre a descrição associada ao código de catalogação utilizado para fins operacionais e as especificações constantes deste Termo de Referência, deverão prevalecer as disposições deste instrumento, por representarem com maior precisão o objeto efetivamente pretendido pela Administração.

7.2 Justificativa para a utilização de Banco de Horas

A utilização de Banco de Horas pela Contratada justifica-se pela necessidade de atendimento a situações críticas relacionadas à infraestrutura de rede Wi-Fi, como casos de substituição de equipamentos ou falhas em softwares recém instalados.

Nessas hipóteses, há risco de indisponibilidade ou degradação dos serviços, podendo impactar diretamente as atividades institucionais, o que demanda atuação ágil e coordenada para mitigação dos efeitos e pronta normalização do ambiente.

Dessa forma, faz-se necessária a disponibilização de representante da Contratada, com poderes para tomada de decisão e coordenação das ações corretivas, garantindo maior eficiência na comunicação com a fiscalização e na resolução dos incidentes.

Ressalta-se que a disponibilização do preposto ocorrerá sob demanda, sendo exigida apenas em situações que requeiram atendimento presencial urgente, não havendo obrigatoriedade de sua presença permanente no local de execução.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 893.444,84

Descrição	Part Number	Qtd	Unidade	Preços totais (R\$)
Suporte e Manutenção Mensal	CON-L1NBD C98004KA	15	mês	R\$ 839.090,84
	CON-L1NBD C9120ZIX			
Banco de Horas	não se aplica	120	hora	R\$ 54.354,00
TOTAL (=) R\$ 893.444,84				

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

A solução não foi parcelada, uma vez que a sua execução demanda integração técnica, operacional e gerencial entre todos os seus componentes, especialmente no que se refere à prestação de serviços relacionados à infraestrutura de rede Wi-Fi. A eventual divisão do objeto em itens ou lotes distintos poderia comprometer a eficiência e a qualidade da execução, ao gerar fragmentação de responsabilidades, dificuldades de coordenação entre múltiplos contratados e aumento do risco em situações críticas, como falhas decorrentes da substituição de equipamentos ou inconsistências em softwares recém instalados.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

A contratação está condicionada à infraestrutura já existente, composta por ativos físicos de rede, como pontos de acesso e controladoras. A cobertura da rede atende às unidades da sede da SEFAZ-SP, garantindo conectividade contínua para servidores, colaboradores e demais usuários autorizados.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual da entidade (DFD 129/2025).

ID PCA no PNCP: 46377222000129-0-000003/2026

Data da publicação: 23/06/2025

ID do Item no PCA: 173

Classe/ Grupo : 7050 - EQUIPAMENTOS DE REDE DE TIC - LOCAL E REMOTA

Identificador de futura contratação: 990108-244/2026

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

- Garantia de estabilidade da rede Wi-Fi, a partir da compatibilidade entre equipamentos e versões de software.
- Atendimento de alta disponibilidade e continuidade de serviços, com a definição de SLAs e reposição de hardware em caso de falhas.
- Segurança, com a aplicação contínua de atualizações e correções, reduzindo vulnerabilidades e riscos.
- Suporte especializado do fabricante para resolução rápida de incidentes complexos.
- Centralização da gestão e monitoramento da rede, com alertas e relatórios automatizados, reduzindo tempo da resolução de incidentes.
- Acesso a novas funcionalidades e melhorias contínuas, mantendo a infraestrutura atualizada.

13. Providências a serem Adotadas

Considerando que o objeto da contratação se refere exclusivamente à prestação de suporte técnico especializado e manutenção da infraestrutura de rede WiFi corporativa já existente na SEFAZ-SP, composta por equipamentos e soluções Cisco devidamente implantados e em pleno funcionamento, não se identificam providências prévias relevantes de natureza física ou lógica a serem adotadas pela Administração.

A contratação baseia-se integralmente na infraestrutura instalada, não havendo necessidade de aquisições adicionais de hardware, adaptações em ambiente físico, reconfigurações estruturais ou integração com novas soluções. Dessa forma, o início da execução contratual poderá ocorrer de maneira imediata após a formalização do ajuste.

14. Possíveis Impactos Ambientais

A presente contratação, por se tratar exclusivamente da prestação de serviço de suporte técnico especializado para a infraestrutura de rede WiFi corporativa já instalada na SEFAZ-SP, não envolve implantação de novos equipamentos, obras ou intervenções físicas, sendo, portanto, de baixo impacto ambiental direto.

Os potenciais impactos ambientais associados estão relacionados, de forma indireta, à eventual substituição de componentes defeituosos (hardware) no âmbito do suporte, os quais devem ser devidamente tratados pelo fabricante ou pela contratada, observando-se as normas aplicáveis para logística reversa, descarte e reciclagem de resíduos eletroeletrônicos, em conformidade com a legislação ambiental vigente.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

Após a análise das necessidades da Administração, das soluções disponíveis no mercado e dos resultados esperados, conclui-se que a contratação pretendida é **viável sob os aspectos técnico, operacional e econômico**.

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](#).

RAFAEL FERREIRA COELHO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 11/09/2026 às 14:10:17.