

Estudo Técnico Preliminar 25/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 017.00079119/2025-47

2. Descrição da necessidade

1. Contratação de serviços de suporte técnico para solução de Segurança com Filtro de Conteúdo Web para 7.000 (sete mil) usuários e renovação das licenças da solução atualmente em produção.
2. Contratação de banco de horas.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DTI - Departamento de Tecnologia da Informação	Eudes Argeo Cherighim

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

1. Devem ser fornecidos software e licenças em quantidade suficiente para atender todos os requisitos listados neste Estudo Técnico Preliminar.
2. As licenças adquiridas devem garantir à CONTRATANTE o acesso ao serviço de suporte técnico especializado, a fim de garantir seu correto funcionamento em produção durante toda a vigência do contrato.
3. As horas do serviço de banco de horas serão utilizadas sob demanda até um limite de 120 (cento e vinte) horas, sendo que somente as horas efetivamente utilizadas dentro das dependências da SEFAZ-SP serão computadas como as de efetiva utilização do Banco de Horas.
4. O pagamento de banco de horas será realizado apenas para as horas efetivamente utilizadas. As horas utilizadas serão abatidas do total previsto neste documento, podendo ser utilizadas durante a vigência contratual.
5. O contrato terá validade por 15 (quinze) meses, prorrogável nos termos da lei e a critério da administração.

5. Levantamento de Mercado

1. Devido às conveniências técnica e operacional da SEFAZ-SP, melhor utilização e preservação do investimento já realizado, é de interesse dessa Secretaria manter a SOLUÇÃO do mesmo fabricante.
2. Fatores como treinamento dos colaboradores para o uso da SOLUÇÃO, integração da SOLUÇÃO a outros elementos na infraestrutura de rede da Secretaria e o “know-how” adquiridos durante os anos de uso da SOLUÇÃO justificam a manutenção e continuidade do mesmo fabricante.
3. A eventual troca de fabricante demandaria novos licenciamentos, novo serviço de instalação e migração, além de outros fatores como tempo extra a ser despendido pelas equipes internas para adequação de eventual nova solução e treinamento respectivo, além de grande risco de indisponibilização de serviços críticos de TI que esta Secretaria tem a disposição para todos os usuários e contribuintes do Estado de SP que são protegidas por esta SOLUÇÃO.
4. Cabe esclarecer que a escolha do produto específico de um fabricante não configura, ao contrário do que se poderia sugerir, hipótese de inexigibilidade de licitação. Para o fornecimento de produtos da fabricante Forcepoint, existe competição entre as numerosas empresas parceiras do fabricante (https://www.forcepoint.com/pt-br/partners/find-a-partner?page=1&partner_services=any&country=Brazil).

6. Descrição da solução como um todo

AQUISIÇÃO DE LICENÇAS E SUBSCRIÇÕES PARA A SOLUÇÃO

1. Contratação de serviços de suporte técnico para solução de Segurança com Filtro de Conteúdo Web para 7.000 (sete mil) usuários e renovação das licenças da solução atualmente em produção.
2. Os serviços deverão ser prestados por **15** (quinze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo a contratação ser prorrogada nos termos da lei e a critério da Administração.
3. A prestação do objeto descrito neste Termo de Referência deverá ser realizada pela CONTRATADA no prédio sede da SEFAZ-SP, situado na Av. Rangel Pestana, 300, na cidade de São Paulo – SP e/ou na Regional Campinas, situada na Av. Dr. Alberto Sarmiento nº 04, na cidade de Campinas – SP.
4. Os softwares ofertados na composição deste item não devem estar listados como “End of Sale” e “End of Life” por seus respectivos fabricantes até a data da abertura das propostas.
5. Eventuais custos com alimentação, transporte e estadia dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços correrão por conta da CONTRATADA.
6. A prestação do objeto descrito neste Termo de Referência não deverá provocar nenhuma interrupção na operação da solução atualmente em produção na SEFAZ-SP, nem lhe prejudicar de qualquer forma o funcionamento.
7. O pagamento pela prestação dos serviços será realizado de forma mensal, mediante parcelas mensais de valor fixo, correspondendo tal pagamento à contraprestação de todas as prestações e atividades descritas neste ITEM, por meio do envio pela CONTRATADA do relatório mensal conforme o modelo “Relatório Mensal de Suporte Técnico” relacionando todos os chamados de suporte técnico, remotos ou locais ocorridos no mês de referência. Esse relatório deverá ser juntado ao documento de cobrança relativo ao mês de referência.
8. A CONTRATADA deverá informar previamente à SEFAZ-SP a relação das pessoas para contato que poderão ser acionadas para efetivação dos serviços objetos desta contratação, bem como os nomes dos substitutos, nas férias e licenças dos contatos principais. Essa relação deverá ser mantida atualizada pela CONTRATADA durante a vigência do contrato e conterá o nome, cargo na empresa, telefone para contato e endereço de correio eletrônico.
9. A CONTRATADA deverá indicar 3 (três) contatos para compor uma lista de escalonamento, para situações que requeiram sua utilização, a critério da SEFAZ-SP. Os contatos indicados deverão conter as informações relativas ao nome, telefone para chamada direta e correio eletrônico.
10. Quando a prestação de serviços requerer acessos a sistemas de tecnologia da informação da SEFAZ-SP, sejam tais serviços de instalação, de configuração, de testes, de suporte técnico, de manutenção ou atualização de software, o funcionário da CONTRATADA designado para prestar esses serviços deverá possuir o cartão e-CPF com certificado digital A3, raiz ICP-Brasil, padrão Secretaria da Fazenda, contendo a identificação de login de rede previamente autorizado pelo DTI da SEFAZ-SP.
11. Se solicitado pela SEFAZ-SP, o ônus referente à emissão do e-CPF com certificado digital será de responsabilidade da CONTRATADA.
12. A critério da SEFAZ-SP, caso a necessidade de acesso aos sistemas da SEFAZ-SP for incerta e esporádica, poderá ser autorizado ao funcionário da CONTRATADA acesso sem utilização do cartão e-CPF com certificado digital, na qualidade de visitante, nos termos da Portaria Conjunta CGA/CPM – 1, de 27-11-2012, art. 15 e parágrafo único.
13. A CONTRATADA será responsável pelos serviços que deixarem de ser prestados em decorrência da falta do cartão e-CPF com certificado digital, por parte de seus funcionários.
14. A solução atualmente em produção na SEFAZ-SP é o produto FORCEPOINT Web Security Gateway Business Market, solução de segurança composta de software específico para Filtro de Conteúdo Web e console de gerenciamento central unificada.
15. A tabela a seguir descreve e quantifica os itens mínimos necessários que deverão ser fornecidos:

Tabela de itens para contratação

Item	Quantidade de usuários	Prazo (em meses)
WBSA	7.000	15
SPRT	7.000	15

16. Caso sejam necessários outros itens ou produtos para a efetiva continuidade do serviço atualmente em produção na SEFAZ-SP, este deverá ser fornecido pela CONTRATADA.

Detalhamento do Suporte Técnico

1. O Suporte Técnico será prestado nas modalidades **Remota e Local**.

2. O Suporte Técnico **Remoto** será oferecido por telefone, correio eletrônico e Internet, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), sem limite de horas, para todos os componentes da solução Forcepoint de Segurança com Filtro de Conteúdo Web, abrangendo, entre outras atividades:
3. Suporte corretivo – correção de bugs e/ou falhas e quaisquer atividades que tenham por finalidade restabelecer o normal funcionamento da solução.
4. Suporte preventivo – atualização dos softwares, por meio de patches; alerta e correção de possíveis incompatibilidades detectadas; recomendação de configurações consoante às melhores práticas.
5. Esclarecimento de dúvidas de natureza técnica relativas à solução e ao seu ambiente de operação, bem como sobre a instalação, configuração, manutenção e operacionalização da solução, e a instalação, desinstalação e atualização de software.
6. Avaliação dos registros de desempenho da solução e análise de eventuais erros identificados, quando solicitadas pela SEFAZ-SP, e proposição de ajustes para melhorar o desempenho, bem como emissão de parecer técnico.
7. Suporte para inclusão de novos recursos relacionados à operação da solução.
8. Suporte para criar e customizar o arquivo .PAC (Proxy Auto-Config File) na utilização do proxy.
9. A CONTRATADA deverá possuir endereço de correio eletrônico (e-mail) e serviços de Central de Atendimento que disponibilizem pelo menos um número de telefone de São Paulo, Capital (ligação local), ou 0800 (ligação gratuita), que funcione como canal para suporte técnico remoto durante toda a vigência do contrato.
10. O prazo para início de atendimento remoto não poderá ultrapassar 5 (cinco) minutos na fila de espera do atendimento telefônico ou 1 (uma) hora para resposta via e-mail.
11. A CONTRATADA deverá possuir equipe técnica e laboratório de análise, capacitados para instalação, configuração e manutenção da solução objeto deste Termo de Referência.
12. Para atendimentos de Suporte Técnico Remoto, o tempo máximo de fechamento com resolução das questões que levaram à abertura do chamado ou sugestão de medida de contorno que atenda às necessidades da SEFAZ-SP e seja por esta aprovada, não deverá ser superior a 03 (três) dias úteis, exceto nos seguintes casos:
13. O encerramento do chamado depende do desenvolvimento e/ou disponibilização de patch, funcionalidade ou nova versão dos softwares envolvidos por parte de seus respectivos fabricantes;
14. A finalização do atendimento depende de retorno do fabricante da solução para um chamado aberto pela CONTRATADA junto ao fabricante, desde que a CONTRATADA não esteja em falta com as informações e/ou procedimentos solicitados pelo fabricante.
15. A finalização do atendimento depende de informações que devem ser providas pela SEFAZ-SP.
16. O prazo para o atendimento de Suporte Técnico Remoto nas situações de exceção relacionadas no tópico anterior será fixado, caso a caso, pela SEFAZ-SP.
17. O Suporte Técnico **Local** será oferecido em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para todas as atividades relacionadas no subitem de Suporte Técnico Remoto e que requeiram a critério da SEFAZ-SP a presença de técnico especialista no local do problema.
18. Os prazos para início do Suporte Técnico Local serão estabelecidos de acordo com o grau de criticidade da situação que motivar o chamado, o qual será informado pela SEFAZ-SP quando da abertura do chamado, sendo considerado:

1. CRÍTICO:

1. O problema causa perda ou paralisação total dos serviços da solução. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação prejudicada é crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.
2. Atendimento local até 08 (oito) horas úteis da abertura do chamado pela SEFAZ-SP.

2. MÉDIO:

1. O problema causa uma grave perda de funcionalidade. Não está disponível nenhuma alternativa aceitável, mas as operações podem continuar ainda que de modo restrito.

2. Atendimento local até 10 (dez) horas úteis da abertura do chamado pela SEFAZ-SP.

3. **NORMAL:**

1. O problema causa perda de funcionalidade de menor gravidade. O impacto constitui uma inconveniência, a qual pode exigir uma ação ou medida alternativas para restaurar a funcionalidade.

19. Atendimento local até 16 (dezesesseis) horas úteis da abertura do chamado pela SEFAZ-SP.

1. O técnico responsável pelo atendimento do chamado deverá ser certificado pelo fabricante da solução fornecida.
2. Durante a vigência do contrato, as novas versões e os “releases” dos softwares deverão ser fornecidos e instalados pela CONTRATADA sem quaisquer ônus para a SEFAZ-SP, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o lançamento no mercado.
3. A instalação das novas versões e “releases” dos softwares far-se-á a juízo da SEFAZ-SP e deverá ser realizada pela CONTRATADA dentro do cronograma de janelas de manutenção definido pela SEFAZ-SP.

Especificações: Banco de Horas

1. Contratação de banco de horas para melhorias a serem implementadas na solução e solicitações diversas relacionadas à solução implantada.
2. O serviço deverá ser fornecido por 15 (quinze) meses, contados a partir da data da assinatura do CONTRATO.
3. O local da prestação do banco de horas será o prédio sede da SEFAZ-SP na Av. Rangel Pestana, 300, na cidade de São Paulo – SP e/ou na Regional Campinas, situado na Av. Dr. Alberto Sarmiento Nº 04, na cidade de Campinas – SP.
4. As horas serão utilizadas sob demanda até o limite de **120 (cento e vinte) horas**, dentro do período de vigência do contrato.
5. O quantitativo de horas acima especificado é estimativo e não implica obrigação de utilização. O pagamento somente será realizado contra as horas efetivamente utilizadas.
6. As horas utilizadas serão abatidas do total previsto neste documento, podendo o saldo remanescente ser utilizado durante a vigência do contrato.
7. Apenas o período em que o técnico estiver presente no local solicitado pela SEFAZ-SP poderá ser contabilizado.
8. A utilização das horas deve ser **previamente** formalizada pela SEFAZ-SP através de e-mail ou em formato a ser acordado pelo Gestor de Contrato, contendo descrição sucinta da atividade a ser realizada e a quantidade estimada de horas a ser consumida para a devida autorização.
9. É expressamente vedada a utilização do BANCO DE HORAS para atividades descritas no escopo do suporte técnico.
10. Eventuais custos com alimentação, transporte e estadia dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços correrão por conta da CONTRATADA.
11. As seguintes atividades podem ser solicitadas para a CONTRATADA:
 1. Manutenção evolutiva para integração de soluções;
 2. Apoio nas definições do produto para composição de soluções;
 3. Suporte no desenvolvimento de soluções que utilizem o produto;
 4. Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria;
 5. Geração de relatórios de vistoria e análise;
 6. Implementações adicionais;
 7. Alteração da configuração nos equipamentos;
 8. Workshops de conscientização de usuários;
 9. Outras atividades relacionadas com a solução entregue.
12. Ao final de cada atendimento do Banco de Horas, deverá ser preenchido pela CONTRATADA o formulário conforme modelo “Relatório de Atendimento Técnico de Banco de Horas”, Anexo ao Edital.
13. O prazo máximo para o início do atendimento de banco de horas será de 3 (três) dias úteis.
14. O técnico disponibilizado deverá ser certificado pelo fabricante da solução fornecida e já possuir conhecimento da solução implementada na SEFAZ-SP.
15. O pagamento das horas utilizadas será realizado mensalmente, mediante discriminação no documento de cobrança do total das horas efetivamente utilizadas no mês de referência. Deverá ser juntado ao documento de cobrança o conjunto de formulários “Relatório de Atendimento Técnico de Banco de Horas” do mês de referência, devidamente assinados e aprovados pela SEFAZ-SP, como comprovação das atividades executadas.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

1. A tabela a seguir descreve e quantifica os itens mínimos necessários que deverão ser fornecidos:

Tabela 1 de itens para contratação

Item	Descrição	Unidade	Prazo (em meses)	Quantidade
1	Serviços de suporte e subscrição de licenças	Licença	15	7.000
2	Serviços de banco de horas	Horas	15	120

2. O valor total do item 1 da tabela 1 varia conforme a quantidade de licenças, a quantidade de meses a ser contratada e o valor unitário mensal de cada licença.
3. O valor total do item 2 da tabela 1 varia conforme a quantidade de horas a ser contratada e o valor unitário de cada hora do serviço de banco de horas.
4. A tabela 2 a seguir descreve e quantifica os itens mínimos necessários que deverão ser fornecidos referente o item 1 da tabela 1:

Tabela 2 - Detalhes dos itens para contratação

Item	Quantidade de usuários	Prazo (em meses)
WBSA	7.000	15
SPRT	7.000	15

5. Caso sejam necessários outros itens ou produtos para a efetiva continuidade do serviço atualmente em produção na SEFAZ-SP, este deverá ser fornecido pela CONTRATADA.

8. Estimativa do Valor da Contratação

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: A publicação do orçamento estimado da contratação pode ocasionar o chamado "efeito âncora", elevando os preços das propostas ao mais próximo possível do valor de referência da Administração. Nessas situações, em respeito à consagração de princípios próprios da Administração Pública (interesse público e eficiência, sobretudo) recomenda-se que o preço orçado pela Administração seja mantido sob sigilo até o fim da disputa licitatória.]

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

1. Tratando-se de aquisição de licenças da SOLUÇÃO e de serviço de banco de horas, confluindo todos esses elementos para compor e operacionalizar a SOLUÇÃO, não cabe o desmembramento do objeto em subitens de forma a permitir sua adjudicação a licitantes diversos. A contratação do objeto junto a um único fornecedor permitirá ademais a gestão integrada do fornecimento das licenças (que inclui garantia e assistência técnica) e da prestação do serviço de banco de horas e ainda evita preocupações com divisão de responsabilidades que por si só já pode gerar problemas ou dificultar a resolução deles. Por esses motivos, a aquisição de licenças e o serviço de banco de horas deverão ser licitados pelo preço total do objeto, através do critério do menor preço global.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

1. A atual solução de segurança está amparada no Contrato 23673-SAAC-00002-2021, processo 017.00147629/2023-92 que possui vencimento em 27/jan/2026, sendo este o prazo máximo efetivo para o contrato que chegará aos 60 meses de execução.
2. No ano de 2026, a SEFAZ-SP pretende fazer uma nova contratação para dar continuidade à utilização da SOLUÇÃO.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual da entidade do ano de 2026.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A base de dados da solução Forcepoint contém informações de acesso a Internet dos usuários da Secretaria da Fazenda desde abril de 2011, que precisam estar disponíveis para auditorias judiciais (a salvaguarda dos dados é de 5 anos). Em uma eventual troca de fabricante, necessitaríamos de um contrato adicional para manutenção e suporte específico para a solução legada, a fim de garantir que em caso de problemas o sistema não perca sua operacionalidade e consequentemente o acesso aos dados; além disso, um eventual uso de dois sistemas distintos (legado e produção) prejudicaria demasiadamente a busca de informações por meio de relatórios que poderiam apresentar incompatibilidade de categorizações, perda da trilha de auditoria de acessos e outros inconvenientes possíveis.

A versão atual da solução Forcepoint, conhecida como **Web Security Gateway Business Market**, além das funções específicas de filtro de conteúdo, também funciona como solução de proxy. A integração do ambiente de filtragem de conteúdo com o controle de saída da rede interna para a Internet provê visibilidade em uma única console. Além disso, essa versão inclui diversas funcionalidades destinadas a aumentar o nível de segurança, como: inspeção de tráfego SSL (Secure Socket Layer), filtragem de conteúdo dinâmico e categorização de sites em tempo real.

A solução do fabricante Forcepoint, utilizada até o momento, vem atendendo plenamente aos requisitos da SEFAZ-SP, demonstrando-se uma solução estável e confiável.

A equipe do DTI responsável pela operação da solução acumulou boa experiência na utilização desse software.

Tais circunstâncias, presentemente, tornam mandatória, quer do ponto de vista de utilização racional dos recursos disponíveis, quer sob a ótica da eficiência, a manutenção do produto Forcepoint como ferramenta de filtro de conteúdo web.

13. Providências a serem Adotadas

1. A princípio, não há providências prévias a serem adotadas considerando-se a continuidade de uma solução já existente e em uso.

14. Possíveis Impactos Ambientais

1. A princípio, não há impacto ambiental previsto nesta contratação, pois a aquisição de licenças se refere exclusivamente a elementos de licenciamento de software já adquiridos e em uso.

15. Declaração de Viabilidade

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

15.1. Justificativa da Viabilidade

A Secretaria conclui pela contratação da solução especificada neste estudo técnicopreliminar, considerando-se o valor estimado e o escopo definidos nesta ETP.

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.](#)

ALEXANDRE MORAES VALENTINI

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 09/06/2025 às 17:43:07.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Modelo de planilha de proposta.docx (53.63 KB)
- Anexo II - Modelo Relatorio Suporte.docx (39.71 KB)
- Anexo III - Modelo Relatorio BH.docx (39.63 KB)