



Estudo Técnico Preliminar – ETP
Contratação Direta
Processo SGPe SCTI 00725-2025

I – INFORMAÇÕES GERAIS

1. Equipe de Planejamento

Nome	Cargo/função	Matrícula	E-mail
André Brito Salustiano	Diretor de Governança Digital, Tecnologia e Dados	0980465-0-01	dgtd@scti.sc.gov.br
Daniel Henrique Camargo de Souza	Gerente de Infraestrutura e Segurança da Informação	0388373-6-02	gesin@scti.sc.gov.br

FINALIDADE:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Aquisição | <input type="checkbox"/> Software |
| <input checked="" type="checkbox"/> Contratação | <input type="checkbox"/> Hardware |
| <input type="checkbox"/> Licenciamento | <input checked="" type="checkbox"/> Serviços |
| <input type="checkbox"/> Aditamento | <input type="checkbox"/> Rede |
| <input type="checkbox"/> Desenvolvimento de Sistemas | <input type="checkbox"/> Outros |

II – DIAGNÓSTICO SITUAÇÃO ATUAL

2. Descrição do problema a ser resolvido ou da necessidade apresentada (art. 18, § 1º, I, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

A crescente digitalização dos serviços públicos exige a disponibilização de uma plataforma centralizada, segura e acessível para integração de serviços digitais do Governo do Estado. Atualmente, a ausência de uma infraestrutura dedicada e de suporte especializado pode comprometer a disponibilidade, a confiabilidade e a experiência do cidadão. A contratação visa garantir sustentação contínua, hospedagem estável, suporte técnico especializado e evolução controlada, assegurando a eficiência e a qualidade na entrega de serviços digitais.

O objeto da presente contratação compreende a prestação integrada e continuada de serviços



especializados de tecnologia da informação voltados à sustentação, manutenção, evolução e atendimento técnico da Plataforma SC Fácil, contemplando:

- I – Sustentação técnica e operacional da solução com hospedagem em infraestrutura compatível com os requisitos de segurança e disponibilidade exigidos pelo Governo do Estado;
- II – Manutenção corretiva e preventiva;
- III – Evolução funcional e tecnológica da plataforma;
- IV – Atendimento técnico especializado, inclusive para incidentes críticos em regime compatível com a criticidade do serviço.

Os serviços acima descritos constituem objeto indivisível sob o ponto de vista funcional, considerando a interdependência técnica entre as atividades, a arquitetura integrada da solução e a necessidade de governança unificada da infraestrutura e da aplicação.

3. Demonstração da previsão da contratação com o Plano Anual de Compras (art. 18, § 1º, II, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

A presente contratação não constou originalmente no Plano Anual de Contratações (PCA) em razão de circunstâncias supervenientes verificadas no exercício corrente, especialmente a ampliação da criticidade operacional da Plataforma SC Fácil, o aumento expressivo do volume de acessos e integrações sistêmicas, bem como a necessidade de reestruturação do modelo de sustentação tecnológica diante da consolidação da Diretoria de Governança Digital, Tecnologia e Dados – DGTD.

Ademais, verificou-se a necessidade de garantir a continuidade de serviço público digital essencial, disponibilizado em regime 24x7 ao cidadão catarinense, evitando risco de descontinuidade, indisponibilidade ou degradação de desempenho da plataforma.

Registra-se, ainda, que a presente contratação não configura fracionamento indevido de despesa, tratando-se de objeto único e indivisível sob o ponto de vista técnico e funcional.

4. Descrição dos requisitos da potencial contratação (art. 18, § 1º, III, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Esta seção descreve detalhadamente os requisitos para a potencial contratação, abrangendo os requisitos funcionais, não funcionais, os parâmetros de nível de serviço (SLA) esperados, bem como os aspectos de segurança e conformidade e os requisitos de equipe e infraestrutura necessários. Os itens abaixo visam garantir que o objeto a ser contratado atenda plenamente à necessidade que motivou a contratação, sem, entretanto, vincular a solução a nenhuma tecnologia ou produto específico, visto tratar-se de fase preliminar de definição.

Requisitos Funcionais



Suporte ao Usuário e Operação: A solução contratada deve prover atendimento aos usuários finais, respondendo a dúvidas, solucionando problemas de uso e prestando suporte operacional. Isto inclui a execução de rotinas sistêmicas necessárias ao funcionamento diário do sistema, garantindo que os usuários disponham de ajuda eficiente e orientações claras em tempo hábil.

Monitoramento e Detecção de Falhas: Deve ser implementado monitoramento contínuo do sistema e de sua infraestrutura (servidores de aplicação, banco de dados etc.), de modo a identificar erros, falhas ou interrupções anormais. O objetivo é manter a aplicação sempre disponível e com performance adequada, agindo proativamente na detecção de incidentes antes que se tornem críticos.

Manutenção Operacional Preventiva: É necessário executar rotinas periódicas de manutenção preventiva no sistema, tais como rotinas de limpeza de logs, verificações de integridade de dados, revisões de desempenho e outras tarefas agendadas que assegurem o bom funcionamento contínuo da solução.

Correção de Erros e Interrupções: A contratada deverá corrigir prontamente quaisquer erros de software ou interrupções anormais da aplicação assim que detectados e reportados, restabelecendo a funcionalidade plena. Isso inclui atuação tanto em problemas na aplicação em si (*bugs, malfunctions*) quanto em incidentes causados por falhas no ambiente de execução, de forma a minimizar o impacto no usuário e no negócio.

Gestão do Ambiente Tecnológico: Faz parte das funcionalidades esperadas a administração do ambiente computacional necessário à solução. A contratada deverá prover, configurar e manter os hardwares e softwares necessários para o armazenamento dos dados, processamento das operações, hospedagem da aplicação e comunicação em rede. Todos esses componentes devem estar em pleno funcionamento em data center de governo, integrados à solução e atendendo às condições definidas neste documento.

Correção e Ajuste de Dados: Quando requerido pela SCTI, a contratada deverá realizar correções ou ajustes pontuais em dados no sistema, nos casos em que alguma inconsistência ou erro seja identificado (desde que não decorrente de uso inadequado pelo usuário, conforme regras a definir). Tais correções deverão ser feitas mediante análise técnica criteriosa, garantindo a integridade e a rastreabilidade das alterações realizadas.

Evolução de Funcionalidades: A solução deve ter a capacidade de evoluir funcionalmente durante a vigência do contrato, conforme novas necessidades forem identificadas. A contratada deverá estar apta a definir e implementar novas funcionalidades ou módulos no sistema para atender demandas do negócio da SCTI, incluindo melhorias de processo, novas integrações ou mudanças necessárias em virtude de atualizações legais ou regulamentares que afetam o escopo do sistema.



Consultoria em Processos de Negócio: Quando mudanças significativas nos processos de negócio do SC Fácil ocorrerem (por exemplo, devido a reestruturações internas ou alterações em legislações que impactem diretamente as regras de negócio do sistema), a contratada deverá apoiar a análise e redefinição desses processos no contexto do sistema. Isso inclui consultoria para adequar ou reconfigurar o sistema de acordo com os novos procedimentos, assegurando que ele continue atendendo plenamente aos objetivos institucionais.

Integração com Outros Sistemas: É necessário que a solução seja capaz de se integrar com sistemas legados ou outros sistemas externos relevantes. A contratada deve implementar serviços de integração (como APIs, troca de arquivos, ou outros mecanismos apropriados) entre o SC Fácil os demais sistemas utilizados pela administração pública direta ou indireta, de forma a eliminar redundâncias, garantir consistência de dados e automatizar fluxos de trabalho intersistêmicos quando cabível.

Publicação de Informações e Transparência: Caso aplicável à natureza do sistema, a solução deve possibilitar a disponibilização de dados e informações ao público ou a órgãos de controle, seguindo os critérios de transparência definidos por leis, decretos ou instruções normativas em vigor. Por exemplo, poder publicar relatórios ou conjuntos de dados em formato aberto, ou fornecer módulos de consulta pública, conforme exigido para atender legislações específicas de transparência e acesso à informação.

Garantia e Suporte Técnico Local: A contratada deve assegurar assistência técnica adequada durante todo o período contratual. Quando problemas não puderem ser resolvidos remotamente, deve haver previsão de atendimento presencial (on-site) nas instalações do data center de governo, se necessário, para serviços de manutenção ou suporte nos equipamentos e sistemas fornecidos. O contrato não exigirá marca ou tecnologia específica, mas espera-se que a solução ofertada inclua todas as garantias e suporte técnico para seu pleno funcionamento.

(Observação: Os requisitos acima não devem ser interpretados como uma lista exaustiva e fechada. Durante a fase de elaboração do termo de referência e coleta de contribuições dos usuários, outros requisitos funcionais poderão ser identificados e adicionados, sempre alinhados às necessidades e objetivos da SCTI.)



Requisitos Não Funcionais

Desempenho: A aplicação deve apresentar desempenho adequado sob as cargas previstas de uso. Isso significa tempos de resposta curtos e aceitáveis nas principais funcionalidades, mesmo durante picos de acesso. Por exemplo, os serviços devem carregar em poucos segundos em conexões padrão, e operações de consulta ou gravação de dados devem ser processadas de maneira eficiente. O sistema precisa suportar o número esperado de usuários simultâneos e volume de transações sem degradação significativa da performance.

Escalabilidade: A solução deve ser escalável, permitindo aumento de capacidade conforme o crescimento das demandas do SC Fácil. Deve ser possível ampliar recursos (como processamento, memória, armazenamento ou instâncias de servidores) sem necessidade de reprojeto completo, garantindo que futuros acréscimos de usuários, expansão de funcionalidades ou aumento no volume de dados possam ser atendidos com ajustes mínimos e planejamento prévio.

Confiabilidade e Disponibilidade: O sistema deve ser confiável, evitando falhas recorrentes, e garantindo alta disponibilidade. Espera-se uma disponibilidade mínima de 99% no serviço em produção, conforme metas de SLA definidas adiante, o que implica interrupções mínimas. Para atingir isso, a arquitetura da solução deve prever redundância de componentes críticos (servidores em cluster, componentes de failover, etc.) e tolerância a falhas, de forma que nenhum ponto único de falha interrompa completamente o serviço. Além disso, todos os dados críticos devem ser gravados de forma segura para prevenir perda mesmo em caso de falhas inesperadas.

Usabilidade e Acessibilidade: A interface do sistema deve ser intuitiva e de fácil uso, proporcionando boa experiência aos usuários finais. Deve-se seguir princípios de design centrado no usuário, com disposição clara das informações, linguagem adequada ao público-alvo e ajuda contextual quando necessário. Ademais, é imprescindível que a solução atenda aos requisitos de acessibilidade, garantindo o uso por pessoas com deficiência ou com diferentes limitações. Isso inclui conformidade com padrões como o e-MAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico) ou diretrizes WCAG, assegurando, por exemplo, que haja suporte a tecnologias assistivas (leitores de tela, navegação por teclado, contraste de cores, etc.) em interfaces web ou móveis.



Compatibilidade e Interoperabilidade: O sistema deve ser compatível com o ambiente de TI do data center de governo e seguir padrões abertos para facilitar a interoperabilidade. Por exemplo, a aplicação web do SC Fácil, deve suportar os principais navegadores atualizados (Chrome, Firefox, Edge, Safari) e padrões web (HTML5, CSS3, JavaScript) sem exigir plug-ins proprietários. Os componentes de software instalados, compostos pelos aplicativos móveis, devem ser compatíveis com os sistemas operacionais iOS e Android. Além disso, as integrações com outros sistemas devem ser construídas em conformidade com protocolos e formatos de dados padronizados (como REST/JSON, SOAP/XML, etc.), para assegurar que a solução possa se comunicar adequadamente em diferentes plataformas.

Segurança da Informação: A solução deve garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. Isso inclui atender a requisitos de segurança desde a concepção (segurança por design), como controle de acesso robusto, autenticação de usuários com mecanismos seguros (por exemplo, suporte a autenticação de dois fatores ou integração com sistema de Single Sign-On já existente, se aplicável), além de proteção contra ameaças conhecidas (ataques de injeção, cross-site scripting, vazamento de informação, etc.). Todos os componentes devem aderir às melhores práticas de segurança e às políticas de segurança da informação do governo do estado de Santa Catarina.

Manutenibilidade: O sistema deve ser construído e configurado de forma a facilitar sua manutenção ao longo do tempo. Espera-se que o código-fonte (no caso de software desenvolvido ou customizado) seja bem estruturado, documentado e siga padrões de desenvolvimento reconhecidos, de modo que futuras correções ou evoluções possam ser implementadas sem dificuldade. A contratada deverá manter documentação técnica e de usuário atualizada, o que contribui para a manutenibilidade e transferência de conhecimento.

Portabilidade: Caso venha a ser necessário migrar a solução entre diferentes ambientes (por exemplo, mudança de data center ou de fornecedor), a solução deverá ser portátil o suficiente para viabilizar essa migração sem reimplementação completa. Isso implica preferência por tecnologias multiplataforma, utilização de contêineres ou máquinas virtuais padronizadas, e evitar dependências excessivas de componentes proprietários não portáteis.

Auditabilidade: O sistema deve prever mecanismos de auditoria e registro de atividades (logs) que permitam rastrear as operações realizadas, sobretudo aquelas sensíveis como alterações de dados, acessos privilegiados, ou transações financeiras (se houver). Esses registros devem incluir informações suficientes (usuário, horário, ação realizada, sucesso/fracasso, etc.) para possibilitar posteriores verificações de segurança, conformidade ou solução de problemas. A auditabilidade também auxilia na conformidade com legislações e normas que exijam trilhas de auditoria (por exemplo, LGPD no que tange a log de consentimento ou acesso a dados pessoais).



Nível de Serviço (SLA)

Canais de Suporte e Comunicação: A CONTRATADA deverá disponibilizar canais eficientes de suporte, incluindo atendimento via e-mail e/ou por plataforma específica (sistema de chamados/service desk) que venha a ser disponibilizada. O registro de cada chamado (solicitação ou incidente) será considerado a partir do momento em que a CONTRATADA receber a solicitação – este instante de abertura do chamado (data e hora) será o marco inicial para contagem dos prazos de atendimento. Para facilitar a comunicação entre as partes, a SCTI designará um profissional como ponto focal, responsável pela comunicação comercial e técnica, garantindo uma interlocução rápida e segura, especialmente no que tange aos serviços de suporte aos usuários. Este ponto focal deverá acompanhar a evolução dos chamados e manter a SCTI informada sobre o status de cada ocorrência relevante.

Classificação de Severidade e Prazos de Atendimento: Os chamados técnicos serão classificados por nível de severidade, conforme o impacto no negócio, e terão prazos máximos para solução (definitiva ou de contorno) estabelecidos da seguinte forma:

Incidente de Produção – Severidade Alta: problema crítico que deixa o sistema de produção inoperante ou totalmente indisponível, sem alternativa de contorno. Prazo de resolução: até 4 horas após a abertura do chamado.

Incidente de Produção – Severidade Média: falha que afeta funcionalidades principais, limitando seriamente as operações, mas com alguma alternativa ou modo degradado disponível. Prazo de resolução: até 8 horas após a abertura.

Incidente de Produção – Severidade Baixa: erro que impacta funcionalidades secundárias ou situações sem interrupção de serviço (ex.: solicitações de informação, pequenas falhas com workaround simples). Prazo de resolução: até 2 dias úteis após a abertura.

Manutenção Corretiva: solicitação de correção de defeitos não urgentes ou ajustes no sistema que não se enquadrem como incidente de produção (geralmente erros identificados em segundo plano ou em versão de homologação, sem impacto crítico imediato). Prazo de atendimento: até 2 dias úteis para a solução (podendo ser definitiva ou uma solução provisória satisfatória) da solicitação.

Observações: Para contagem dos prazos em horas, considera-se o horário comercial típico (a não ser que o contrato especifique suporte 24x7, caso em que a contagem é ininterrupta). Os prazos em dias úteis excluem fins de semana e feriados. Os tempos indicados acima referem-se ao intervalo entre a abertura do chamado e a apresentação de uma solução ao problema reportado. Ressalta-se que, sempre que possível, a solução entregue deve ser definitiva; contudo, admite-se a aplicação de **solução de contorno temporária** dentro do prazo, quando a definitiva exigir tempo maior.



Solução de Contorno e Planos de Correção: Caso a CONTRATADA implemente uma solução de contorno para mitigar o problema dentro do prazo inicial (por exemplo, um reparo temporário ou medida paliativa para restabelecer o serviço), deverá apresentar à SCTI, no prazo máximo de 1 dia útil após a aplicação da solução de contorno, um parecer técnico detalhando a causa do problema e propondo um plano de ação com novo prazo para a solução definitiva. Esse plano deve incluir o histórico das atividades já realizadas desde a abertura do chamado e as etapas pendentes até a resolução final. A SCTI avaliará esse plano e poderá concordar com o novo prazo proposto ou discutir ajustes, conforme a gravidade do caso e as necessidades do negócio.

Prorrogação de Prazos (SLA): Em princípio, os prazos estabelecidos acima deverão ser rigorosamente cumpridos pela CONTRATADA. Entretanto, admite-se que, em situações excepcionais devidamente justificadas, a SCTI possa prorrogar o prazo de atendimento de um chamado específico. Para tanto, a CONTRATADA deve registrar, no sistema de chamados, a justificativa para o possível atraso antes do término do prazo original e comunicar formalmente a situação à SCTI, solicitando aprovação para a extensão do prazo. Somente com a concordância explícita da SCTI é que o prazo poderá ser estendido sem que isso configure descumprimento do SLA. Ressalta-se que a autorização de prorrogação é faculdade exclusiva da SCTI, caso a caso, e a ausência de resposta ou aprovação formal dentro do prazo implicará na manutenção do prazo original como válido para efeito de medição do nível de serviço.

Fechamento e Validação de Chamados: A resolução de cada chamado será registrada pela CONTRATADA, indicando a data e hora em que o problema foi considerado solucionado (ou em que a demanda foi atendida). Em seguida, a SCTI procederá à validação do chamado: caso concorde que a solução foi satisfatória, o chamado será encerrado com sucesso; caso contrário, a SCTI poderá reabrir ou rejeitar o encerramento, solicitando novos empenhos até a completa resolução. Se a SCTI não se manifestar acerca da conclusão do chamado em até 48 horas após a comunicação de resolução, o chamado será automaticamente considerado Fechado, tomando-se como referência a data/hora de conclusão informada pela CONTRATADA no sistema. Esse mecanismo garante agilidade no fluxo de trabalho, ao mesmo tempo que permite à SCTI verificar a qualidade das soluções apresentadas.

Os Chamados serão gerenciados em sistema da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA obrigada a utilizar esse sistema de gestão de incidentes para transacionar atendimento e soluções.

Metas de Nível de Serviço: São estabelecidos os seguintes indicadores e metas mínimas que a CONTRATADA deve atingir mensalmente, como condição de aceitabilidade do serviço prestado:



Tempo de Resolução de Incidentes Críticos (Alta severidade): Pelo menos 95% dos chamados classificados como severidade ALTA devem ser finalizados (resolvidos de forma definitiva ou com solução de contorno aceita) dentro de 4 horas a partir da abertura.

Tempo de Resolução de Incidentes Médios: Pelo menos 90% dos chamados de severidade MÉDIA devem ser finalizados dentro de 8 horas a partir da abertura.

Tempo de Resolução de Incidentes Leves: Pelo menos 90% dos chamados de severidade BAIXA devem ser finalizados dentro de 2 dias úteis a partir da abertura.

Tempo de Atendimento de Manutenções Corretivas: Pelo menos 90% dos chamados de Manutenção Corretiva (demandas de correção não urgentes) devem ser concluídos dentro de 2 dias úteis após a abertura.

Disponibilidade da Solução: A aplicação/sistema deve permanecer disponível em pelo menos **99% do tempo** durante o mês. Este indicador de disponibilidade será calculado com base no tempo total de indisponibilidade no mês, **descontando-se paradas programadas** previamente acordadas e **eventuais indisponibilidades de responsabilidade da infraestrutura da SCTI** (quando esta não for de responsabilidade da contratada). Para efeito de cálculo, serão contabilizados principalmente os períodos de queda do sistema relacionados a **incidentes de produção de severidade alta**, conforme registros de chamados (intervalo entre t0 da abertura e t1 da resolução de cada incidente crítico).

Penalidades por Descumprimento de SLA: No caso de descumprimento das metas exigidas em qualquer um dos indicadores acima, aplicar-se-ão penalidades à CONTRATADA, conforme previsto na legislação e nas cláusulas do futuro contrato. Os critérios de penalização são propostos da seguinte forma:

Se pelo menos um dos indicadores mensalmente apurados ficar abaixo da meta estabelecida, será aplicado um desconto base de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela mensal devida à CONTRATADA naquele período. (Observação: esse desconto de 5% é único a cada mês de referência, ou seja, não se multiplica pelo número de indicadores descumpridos; basta um indicador fora da meta para acioná-lo.)

Adicionalmente, será aplicado um desconto proporcional de **0,01% (um centésimo por cento)** do valor mensal para cada ponto percentual (%) abaixo da meta em cada indicador não atingido. Esse cálculo considera o somatório de todos os pontos percentuais em déficit nos diversos indicadores.



Exemplo de Cálculo de Desconto: Suponha-se que, no mês, os resultados de SLA tenham sido:

- Item 1 (Incidentes Alta) alcançou 93% de atendimento no prazo, frente à meta de 95% (ou seja, 2 pontos percentuais abaixo da meta).
- Item 2 (Incidentes Média) alcançou 89%, frente à meta de 90% (1 pp abaixo da meta).
- Item 3 (Incidentes Baixa) alcançou 85%, frente à meta de 90% (5 pp abaixo da meta).
- (Os demais itens atingiram suas metas nesse exemplo.)

Neste cenário hipotético, o desconto será calculado assim: **5%** (pela ativação da cláusula de descumprimento do SLA, já que houve indicadores abaixo da meta) + **0,02%** (referente a 2% de déficit no item 1) + **0,01%** (referente a 1% de déficit no item 2) + **0,05%** (referente a 5% de déficit no item 3). **Total do desconto = 5,08%** sobre o valor do faturamento mensal do contrato. Esse percentual seria então aplicado como abatimento na fatura mensal, conforme estipulado no termo de referência e condições contratuais.

Importante destacar que as penalidades não possuem caráter punitivo isolado, mas visam incentivar o cumprimento dos níveis de serviço. A reincidência de descumprimento ou índices muito abaixo do exigido poderá ensejar outras sanções conforme a Nova Lei de Licitações (Lei 14.133/2021) e normas pertinentes, incluindo advertência, registro de ocorrência e até rescisão contratual em último caso, observado o devido processo administrativo.

(Todos os procedimentos de suporte, indicadores e penalidades acima deverão constar no Termo de Referência e posteriormente no contrato, alinhados com o art. 6º, inciso XXIII e art. 145 da Lei 14.133/21, garantindo objetividade na medição e mecanismos de gestão do contrato.)

Segurança e Conformidade

Adequação à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): A CONTRATADA, ao lidar com dados pessoais em nome da SCTI, deverá cumprir integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD). Isso implica adotar todas as políticas, processos e medidas técnicas necessárias para proteger os **dados pessoais** contra acesso não autorizado, vazamentos ou uso indevido. Devem ser implementados controles de acesso apropriados, garantindo que apenas pessoas autorizadas acessem dados conforme a necessidade; mecanismos de segurança como criptografia para dados sensíveis, tanto em repouso quanto em trânsito, quando aplicável; além de procedimentos para responder a **incidentes de segurança** envolvendo dados (por exemplo, notificação imediata à SCTI em caso de incidente com dados pessoais). A CONTRATADA também deve assegurar que tratará os dados pessoais somente para as finalidades do contrato, em observância aos princípios da LGPD (como minimização, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção etc.), e que dará todo suporte à SCTI no atendimento de direitos dos titulares de dados (como acesso, retificação, eliminação, oposição), caso haja



solicitações nesse sentido.

Conformidade com Marcos Legais e Regulamentares: Além da LGPD, a solução deve estar em conformidade com os demais marcos legais aplicáveis ao contexto da contratação. Isso inclui, mas não se limita a, observar os preceitos do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) no tocante à proteção de dados, privacidade e retenção de registros de acesso, quando aplicável, bem como quaisquer normas infralegais específicas do setor em questão (por exemplo, normas do governo estadual ou federal sobre segurança da informação, manuais de compliance, políticas de governança digital, etc.). A CONTRATADA deve manter-se atualizada em relação a possíveis mudanças legislativas ou regulamentares durante a vigência contratual, adaptando seus procedimentos e a solução tecnológica conforme necessário para assegurar a contínua conformidade.

Políticas de Segurança da Informação: A CONTRATADA deverá aderir às políticas internas de segurança da informação da SCTI, e alinhá-las às suas práticas. Isso envolve atender requisitos de classificação da informação, manuseio de informações confidenciais, políticas de senha robusta, autenticação de usuários, além de garantir a existência de termos de confidencialidade firmados por seus profissionais. Qualquer acesso remoto da equipe da CONTRATADA aos ambientes de data center de governo deverá ser feito de forma segura (por exemplo, via VPN corporativa ou outro meio controlado), respeitando as regras estabelecidas pelo setor de segurança da informação da instituição.

Confidencialidade e Integridade dos Dados: A CONTRATADA será responsável por zelar pela confidencialidade de todas as informações da SCTI às quais tiver acesso durante a execução do contrato, comprometendo-se a não divulgá-las ou utilizá-las para fins alheios ao objeto contratual. Medidas técnicas devem ser tomadas para garantir que os dados não sejam alterados indevidamente (assegurando a integridade). Devem existir controles para prevenir modificações não autorizadas nos dados (por exemplo, registro de trilha de auditoria para operações de criação/alteração/exclusão de dados, para posterior verificação). Caso a solução envolva transmissão de dados entre diferentes pontos (cliente-servidor, integrações), protocolos seguros de comunicação (como HTTPS/TLS, SSH, etc.) devem ser utilizados para impedir interceptação ou alteração de informações durante o trânsito.

Disponibilidade e Recuperação de Desastres: Alinhado ao requisito de alta disponibilidade, a CONTRATADA deve implementar mecanismos de backup periódico de todas as informações críticas e componentes do sistema, com armazenamento desses backups em local seguro. Além disso, deve ser elaborado um Plano de Recuperação de Desastres (Disaster Recovery), definindo procedimentos a serem seguidos em caso de eventos catastróficos (como falha grave de hardware, perda de data center, desastres naturais, ataques cibernéticos de grande impacto). Esse plano deve incluir tempos estimados de recuperação (RTO - Recovery Time Objective) e ponto de recuperação de dados (RPO - Recovery Point Objective) compatíveis com os níveis de serviço exigidos. A CONTRATADA deverá apresentar esse plano para aprovação



da SCTI e, preferencialmente, realizar testes periódicos de recuperação para garantir sua efetividade.

Auditoria e Prestação de Contas: A solução deve prever recursos de auditoria que permitam à SCTI (ou a órgãos de controle por ela designados) verificar o cumprimento dos requisitos de segurança e conformidade. Isso significa disponibilizar logs de acesso e eventos de segurança quando solicitados, bem como cooperar com auditorias de TI e de proteção de dados eventualmente realizadas. Se necessário, a CONTRATADA deve gerar relatórios de conformidade periódicos, indicando, por exemplo, número de incidentes de segurança ocorridos, tempo de resposta a esses incidentes, resultado de varreduras de vulnerabilidades ou testes de intrusão realizados, entre outros indicadores pertinentes à segurança do ambiente contratado.

Responsabilidade e Capacitação da Equipe em Segurança: A CONTRATADA deverá nomear formalmente um responsável interno pela segurança das informações e proteção de dados no contexto do contrato (por exemplo, um Encarregado de Dados/DPO ou equivalente), que servirá de ponto de contato com a SCTI para essas questões. Além disso, deve garantir que todos os membros de sua equipe alocados no contrato recebam treinamento e orientação adequados sobre as políticas de segurança, LGPD e boas práticas de proteção de dados. Essa conscientização é fundamental para reduzir riscos humanos, garantindo que a equipe siga procedimentos seguros no dia a dia (como manuseio correto de informações, não compartilhamento de credenciais, identificação de tentativas de phishing, etc.).

Continuidade e Transferência Segura de Dados: Em caso de término do contrato ou transição para outro prestador, a CONTRATADA deve assegurar a devolução ou transferência segura de todos os dados da SCTI que estejam sob sua guarda, bem como a eliminação segura (mediante comprovação) de quaisquer cópias remanescentes em seus sistemas, salvo se houver obrigação legal de retenção. Esse procedimento deverá ser feito garantindo a integridade e confidencialidade durante a transferência, e sem ônus adicional para a SCTI. A contratada deverá colaborar ativamente no processo de transição, evitando descontinuidade na proteção dos dados.

Requisitos de Equipe e Infraestrutura

Para o sucesso da contratação, é imprescindível que a CONTRATADA disponha de recursos humanos qualificados e de infraestrutura tecnológica adequada. A seguir definem-se as expectativas quanto à equipe da contratada e à infraestrutura que suportará a solução:

Equipe Técnica Qualificada: A CONTRATADA deverá alocar uma equipe com capacitação comprovada e experiência compatível com as atividades a serem desempenhadas. Recomenda-se que esta equipe seja composta, minimamente, pelos seguintes perfis: (a) **Analistas/Desenvolvedores de Sistemas**, responsáveis por implementar correções e



evoluções no software, com conhecimento nas tecnologias envolvidas; (b) **Profissionais de Suporte Técnico** (Service Desk/Help Desk), encarregados de atender os usuários, resolver incidentes de primeiro e segundo nível, e escalar problemas conforme necessidade; (c) **Especialistas de Infraestrutura/Sistemas**, aptos a gerenciar servidores, banco de dados, redes e demais componentes do ambiente da aplicação; e (d) um **Gestor de Projeto ou Coordenador Técnico**, que atuará como responsável pela supervisão do contrato, garantindo o cumprimento dos prazos, a qualidade dos serviços e a interface direta com a equipe da SCTI. Todos os profissionais devem possuir qualificações adequadas, podendo a SCTI solicitar currículo ou certificados que comprovem tais competências durante a fase de habilitação ou execução.

Ponto Focal de Comunicação: Conforme mencionado, a CONTRATADA designará um **profissional responsável pela comunicação** entre as partes (geralmente um gerente de conta ou coordenador técnico). Este ponto focal será a pessoa de referência para encaminhar assuntos do contrato, receber e priorizar solicitações da SCTI e prover *feedback* regularmente. Ele deve ter autoridade para acionar recursos dentro da empresa CONTRATADA a fim de solucionar problemas e também para tratar de questões administrativas/comerciais do contrato. A existência desse interlocutor único visa agilizar a resolução de quaisquer impedimentos e garantir alinhamento constante entre as equipes.

Dimensionamento Adequado de Equipe: A quantidade de profissionais alocados deverá ser suficiente para atender aos níveis de serviço acordados. Por exemplo, caso seja exigido suporte 24x7 para incidentes críticos, a CONTRATADA precisa organizar escalas de trabalho ou sobreaviso que cubram fins de semana, feriados e madrugadas, de modo que um técnico habilitado esteja disponível a qualquer hora para atender ocorrências de alta severidade dentro do prazo de 4 horas. Da mesma forma, se houver picos de demandas (como implantação de novas versões, ou suporte em horário estendido durante alguma operação especial da SCTI), a equipe deverá ser reforçada temporariamente para manter a qualidade do atendimento. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitada, um plano de alocação de recursos humanos demonstrando como irá cumprir esses requisitos de disponibilidade.

Infraestrutura Tecnológica Fornecida: Toda a infraestrutura necessária à operação da solução faz parte do escopo da contratação. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar e configurar os **equipamentos de hardware** (servidores, storages, equipamentos de rede, etc.) e as **plataformas de software** básicas (sistemas operacionais, SGBDs, middlewares, licenças necessárias, etc.) para colocar o sistema em funcionamento, salvo se explicitamente for acordado que a SCTI disponibilizará parte da infraestrutura. Em qualquer caso, cabe à CONTRATADA especificar claramente os requisitos de ambiente e garantir que os itens fornecidos sejam suficientes e adequados. Após a implantação, todos os componentes deverão estar em pleno funcionamento nas dependências do data center de governo, integrados aos demais sistemas conforme necessário. A manutenção da infraestrutura em perfeitas condições de uso será um dos critérios de aceitação da solução.



Capacidade e Atualização Tecnológica: A infraestrutura proposta deve atender aos requisitos de desempenho projetados, com margem para expansões futuras. Os equipamentos devem ser novos ou em ótimo estado, de geração atual e capacidade compatível com as demandas (número de usuários, volume de transações, crescimento estimado de dados durante a vigência contratual). Os softwares de base devem ser de versões suportadas pelos fabricantes, evitando-se versões obsoletas sem suporte. A CONTRATADA será responsável por manter todo o ambiente atualizado, aplicando **correções, patches de segurança e atualizações** de versão quando necessário, de forma planejada e comunicada, evitando vulnerabilidades ou problemas de compatibilidade. Qualquer atualização que possa causar impacto deverá ser previamente aprovada pela SCTI e realizada em janela de manutenção acordada (por exemplo, horários de menor uso ou finais de semana).

Integração com a Infraestrutura da SCTI: A contratada deverá assegurar que a solução fornecida integre-se adequadamente com a infraestrutura já existente na SCTI. Isso inclui, por exemplo, compatibilidade com diretórios de usuários (LDAP/AD para autenticação, se aplicável), bases de dados corporativas, sistemas legados e ferramentas de monitoração já utilizadas pela área de TI da SCTI. Se forem necessárias configurações específicas na rede (como criação de VLANs, regras de firewall, etc.), a CONTRATADA deverá fornecer as especificações técnicas e trabalhar em conjunto com a equipe de TI da SCTI para implementá-las. Todo o processo de integração deve ser conduzido sem custo adicional e dentro do cronograma de implantação previsto.

Ambientes de Desenvolvimento, Testes e Produção: Para garantir qualidade nas entregas e mínima interrupção em produção, a CONTRATADA deverá manter ambientes separados para desenvolvimento, homologação (teste) e produção do sistema. O ambiente de desenvolvimento servirá para construção e ajustes iniciais pelas equipes da CONTRATADA. O ambiente de homologação deverá ser disponibilizado para que a equipe da SCTI teste e aprove as novas funcionalidades ou correções antes de sua promoção a produção; esse ambiente deve espelhar ao máximo as configurações do ambiente de produção (mesma versão de SO, banco de dados, volumes de teste adequados, etc.). Somente após validação da SCTI em homologação é que mudanças poderão ser aplicadas no ambiente de produção. A CONTRATADA será responsável por gerir a implantação de versões entre esses ambientes de forma segura e documentada (gerência de configuração), evitando retrabalho e garantindo rastreabilidade das versões liberadas.



Documentação e Transferência de Conhecimento: A CONTRATADA deverá produzir e manter atualizada toda a documentação referente à solução. Isso inclui manuais de usuário, manuais técnicos (arquitetura do sistema, dicionário de dados, diagramas de integração, procedimentos de backup/restore, etc.), documentação de APIs/integridades, registros de configurações do ambiente, dentre outros. Essa documentação deve estar disponível para a SCTI a qualquer tempo. Além disso, periodicamente ou quando solicitado, a contratada deverá realizar sessões de transferência de conhecimento com a equipe da SCTI, de forma que esta compreenda a arquitetura e operação do sistema. Ao final do contrato, deverá ocorrer um processo formal de transição (caso os serviços venham a ser assumidos pela própria SCTI ou por outra empresa), no qual a CONTRATADA se compromete a treinar os técnicos designados, entregar todos os documentos e códigos-fonte (se aplicável) e esclarecer eventuais dúvidas remanescentes, garantindo uma transferência suave e sem descontinuidade do serviço.

Níveis de Serviço da Infraestrutura: A infraestrutura fornecida deve igualmente atender a critérios de qualidade. Por exemplo, se forem fornecidos links de comunicação ou circuitos, estes devem ter SLA de disponibilidade compatível (preferencialmente 99% ou superior, alinhado à meta global do sistema) e suporte técnico ágil por parte dos respectivos fornecedores. Equipamentos críticos devem ter redundância (como fontes redundantes, storages em RAID, clusterização de servidores, etc.) para evitar interrupções. A CONTRATADA será responsável por monitorar a saúde desses componentes e tomar ações imediatas em caso de falhas (como substituição de peças defeituosas dentro de prazo curto). Tais aspectos deverão constar nas propostas técnicas, demonstrando como a infraestrutura contribuirá para o cumprimento dos SLA gerais do contrato.

Do Atendimento à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)

A CONTRATADA, no que se refere a serviços que envolvam dados, deverá adotar todas as políticas e ações necessárias ao cumprimento da LGPD (**LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**) e Marcos Cíveis Legais.

Do Suporte e Assistência Técnica (Detalhamento)

A CONTRATADA deverá disponibilizar um profissional que ficará responsável pela comunicação e intermediação comercial e técnica, operacionalizando uma comunicação rápida e segura entre as partes, principalmente nos serviços de sustentação e suporte técnico ao usuário.

Os Chamados/Atendimentos poderão ser realizados via e-mail e/ou por outra plataforma que a CONTRATADA vier a disponibilizar para este fim. Devendo tão somente serem adotados como início do chamado o instante de abertura deste Pedido/Solicitação. O intervalo entre a data e hora do início e data e hora de conclusão será o intervalo do acordo de nível de serviço. A CONTRATADA deverá disponibilizar histórico dos atendimentos.



Os chamados, ao serem registrados, terão a indicação dos seguintes níveis, para os quais serão definidos os seguintes prazos, após a abertura do chamado técnico:

INCIDENTES DE PRODUÇÃO			
Intervalo de Tempo (t1-t0)			
Severidade	Alta	Média	Baixa
Tempo	4 horas	8 horas	2 dias

MANUTENÇÃO CORRETIVA	
Intervalo de Tempo (t1-t0)	
Tipo de Atendimento	CORRETIVA
Tempo	2 dias

Os prazos de atendimento dos chamados de manutenção CORRETIVA consideram apenas dias úteis.

Admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno. Neste caso a CONTRATADA deverá emitir, no prazo de 1 (um) dia útil, parecer com o novo prazo para Solução definitiva da ocorrência, contendo ainda o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.

A SCTI poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa seja aceita pela SCTI.

A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente a SCTI para que a prorrogação seja autorizada.

A justificativa de prorrogação deverá ser aprovada pela SCTI antes do término do prazo original, caso contrário não será considerada para fins de apuração dos níveis de serviço.

A prorrogação de prazo é totalmente discricionária por parte da SCTI em relação a um chamado específico.

A finalização do chamado será registrada pela CONTRATADA, ainda que a posteriori, com base na data, hora e minuto em que o problema apresentou-se resolvido. A SCTI aprovará ou



rejeitará a finalização. Caso a SCTI não execute a aprovação ou rejeição em até 48 horas o chamado será considerado “Fechado”, validando o horário informado pela CONTRATADA.

Os prazos estabelecidos deverão ser observados, em caso de inconformidade poderá ser aplicada penalidades à CONTRATADA previstas no termo de referência..

Os chamados serão recebidos sempre na forma definitiva, mensalmente, após a homologação da SCTI para análise do cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

A disponibilidade total da solução, será contabilizado para fins de apuração o tempo entre a abertura do chamado e o seu fechamento. Serão contabilizados apenas os chamados relacionados aos INCIDENTES DE PRODUÇÃO de SEVERIDADE ALTA.

Os Níveis Mínimos de Serviço se constituem em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATADA e a SCTI com a finalidade de aferir e avaliar a prestação de serviço e estão dispostos na tabela abaixo:

Tabela - Metas dos Níveis de Serviço

Item	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1	INCIDENTE DE PRODUÇÃO Chamados ALTA	(Quantidade de chamados ALTA FINALIZADOS em até 04 horas/Total de chamados ALTA)*100	% (Percentual de atendimento no prazo)	≥95
2	INCIDENTE DE PRODUÇÃO Chamados MÉDIA	(Quantidade de chamados MÉDIA FINALIZADOS em até 08 horas/Total de MÉDIA)*100	% (Percentual de atendimento no prazo)	≥90
3	INCIDENTE DE PRODUÇÃO Chamados BAIXA	(Quantidade de chamados BAIXA FINALIZADOS em até 2 dias/Total de chamados BAIXA)*100	% (Percentual de atendimento no prazo)	≥90



4	Manutenção Corretiva	(Quantidade de chamados CORRETIVAS FINALIZADOS em até 2 dias/Total de chamados CORRETIVAS)*100	% (Percentual de atendimento no prazo)	≥90
5	Disponibilidade da Solução	(Total de minutos aplicação disponível mês/Total de minutos no mês)*100	% (Percentual de atendimento no prazo)	≥99

No caso de descumprimento das metas exigidas nos Indicadores de Níveis de Serviço, a CONTRATADA estará sujeita aos seguintes descontos:

- 1) No caso de descumprimento de qualquer um dos indicadores, desconto de 5% (cinco por cento) sobre o valor da parcela mensal devida à CONTRATADA. Estes percentuais de desconto não se acumulam no caso de descumprimento de mais de um indicador;
- 2) Desconto de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) a cada ponto percentual a menor no atendimento das metas previstas, somando-se todos os pontos percentuais não cumpridos em todos os indicadores.

a) Exemplo para melhor entendimento no caso de descumprimento:

- i) Apuração de mês:
 - 93% de atendimento para o item 01
 - 89% para o item 02
 - 85% para o item 03.

Desconto:

- 5% por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço
- 0,02% por descumprimento de 2% do item 01
- 0,01% por descumprimento de 1% do item 02
- 0,05% por descumprimento de 5% do item 03

Desconto total: 5,08% do valor total do faturamento do mês.



5. Estimativas das quantidades para contratação, acompanhadas de memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte (considerar interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia de escala) (art. 18, § 1º, IV, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Item	Descrição Resumida	Quantidade Mensal	Métrica
01	Sustentação – Monitoramento proativo dos ambientes, análise de desempenho, acompanhamento de logs, prevenção e tratamento de incidentes, garantindo disponibilidade, estabilidade da plataforma, infraestrutura em ambiente seguro e escalável para operação da plataforma.	1	Serviços
02	Manutenção Corretiva – Diagnóstico, análise e correção de falhas na plataforma, com restabelecimento das funcionalidades conforme níveis de serviço estabelecidos.		
03	Evolução – Desenvolvimento de melhorias, ajustes e integrações sob demanda , visando a evolução contínua da plataforma e adequação a novas necessidades.	Até 30 horas	Horas técnicas
04	Atendimento 24x7 - Atendimento de suporte em regime integral sob demanda , exclusivamente com autorização formal do cliente.	Até 30 dias	Dia

Quantitativos dos serviços de sustentação e manutenção corretiva de forma mensal com valores fixos. Quantitativo dos serviços de manutenções evolutivas e atendimento 24x7 de forma mensal sob demanda.



III – PROSPECÇÃO DE SOLUÇÕES

6. Levantamento mercadológico (que consiste na análise das alternativas possíveis, e justificativa técnica e econômica da escolha do tipo de solução a contratar) (art. 18, § 1º, V, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Os serviços são oferecidos por empresa pública criada com finalidade específica, conforme preconiza a Lei de Licitações Nº 14.133/2021.

Art. 75. É dispensável a licitação:

...

IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

...

Restando-se apenas, em etapa posterior a comprovação que preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

7. Estimativa do valor da contratação (art. 18, § 1º, VI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021).

Item	Descrição Resumida	Qtde. Mensal	Métrica	Valor Mensal
01	Sustentação – Monitoramento proativo dos ambientes, análise de desempenho, acompanhamento de logs, prevenção e tratamento de incidentes, garantindo disponibilidade, estabilidade da plataforma, infraestrutura em ambiente seguro e escalável para operação da plataforma.	1	Serviços	R\$ 126.000,00
02	Manutenção Corretiva – Diagnóstico, análise e correção de falhas na plataforma, com restabelecimento das funcionalidades conforme níveis de serviço estabelecidos.			



03	Evolução – Desenvolvimento de melhorias, ajustes e integrações sob demanda , visando a evolução contínua da plataforma e adequação a novas necessidades.	Até 30 horas	Horas técnicas	Até R\$ 6.635,10
04	Atendimento 24x7 - Atendimento de suporte em regime integral sob demanda , exclusivamente com autorização formal do cliente.	Até 30 dias	Dia	Até R\$ 26.500,00

Mensalmente: Referente aos serviços descritos nos itens 01 e 02 da tabela, o valor de R\$126.000,00 (cento e vinte e seis mil reais), estando incluso, neste valor, os serviços denominados de “Sustentação” e “Manutenção Corretiva”.

Sob Demanda: Para os serviços, descritos nos itens 03 e 04 da tabela, denominados de “Evolução” e “Atendimento 24x7” (não inclusos no preço dos itens 01 e 02) terão análise prévia de esforço dos analistas da SCTI e será definido por meio de “Documento de Visão”, para o item 03 e formalização por canal oficial, quando de situação emergencial, para o item 04, a serem previamente aprovados pela SCTI antes da execução de qualquer tarefa, sendo que o número máximo de horas disponibilizadas, pelo período de (12 meses), será de 360 (trezentas e sessenta) horas para o item 03 e 31 dias para o item 04.

A SCTI não terá obrigação de consumir, mensalmente ou anualmente, um número mínimo de horas e dias referentes aos itens 03 e 04 da tabela.

A CONTRATADA poderá faturar um número variável de horas mensais, possibilitando o gerenciamento eficaz dos recursos da sua equipe de desenvolvimento e suporte.

O valor anual estimado de desenvolvimento e suporte, para os itens 03 e 04, será de R\$397.621,20 (trezentos e noventa e sete mil, seiscentos e vinte e um reais e vinte centavos).

8. Comparativo das soluções

Não se Aplica



IV – SOLUÇÃO ESCOLHIDA

9. Descrição da solução escolhida (art. 18, § 1º, VII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A presente contratação tem por objetivo a **prestação de serviços continuados de sustentação e manutenção corretiva** da **Plataforma SC Fácil**, visando assegurar a **disponibilidade, estabilidade, segurança e evolução** contínua dos serviços digitais oferecidos pelo Governo do Estado de Santa Catarina.

A prestação dos serviços abrange:

- **Sustentação da plataforma:** atividades de monitoramento preventivo e proativo dos ambientes, contemplando disponibilidade dos serviços, capacidade de armazenamento, desempenho dos servidores, análise de logs e integridade dos sistemas;
- **Tratamento de incidentes:** detecção, análise e resposta a falhas, com ações preventivas para evitar recorrência de erros que possam comprometer a operação;
- **Manutenção corretiva:** identificação e correção de defeitos no funcionamento da solução, com base em níveis de serviço definidos, garantindo o pleno restabelecimento das funcionalidades impactadas;
- **Suporte especializado:** disponibilização de equipe técnica com conhecimento aprofundado para diagnosticar, propor soluções e implementar correções com eficiência;
- **Monitoramento contínuo:** execução de rotinas de acompanhamento e emissão de alertas para prevenção de indisponibilidades e degradações de performance;
- **Apoio à segurança da informação:** implementação de medidas de proteção de dados e mitigação de riscos, assegurando a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normativos aplicáveis.

Benefícios da Contratação

A contratação de serviços especializados para a sustentação e manutenção corretiva da Plataforma SC Fácil proporciona:

- **Alta disponibilidade e continuidade** dos serviços digitais, com redução de falhas e interrupções;
- **Agilidade na resolução de incidentes**, minimizando impactos aos cidadãos e aos processos internos do Estado;
- **Equipe qualificada e atualizada**, com expertise comprovada em manutenção e operação de plataformas digitais;
- **Eficiência operacional** por meio de práticas consolidadas de monitoramento e prevenção de falhas;
- **Otimização de custos** com a previsibilidade orçamentária proporcionada por valores contratados previamente;



- **Redução de impactos indiretos** decorrentes de indisponibilidades, como perdas de produtividade, descumprimento de prazos e custos associados à paralisação de serviços;
- **Maior segurança e proteção de dados**, alinhando a plataforma às exigências legais e regulatórias;
- **Melhoria contínua da performance e da experiência do usuário**, refletindo em entregas mais rápidas, eficientes e seguras para a sociedade.

Contribuição Estratégica

A Plataforma SC Fácil é um dos principais canais digitais de relacionamento entre o Governo do Estado e o cidadão, centralizando diversos serviços e informações em um único ambiente. A contratação dos serviços propostos garante:

- Continuidade da política de **transformação digital do Estado**;
- Cumprimento das diretrizes da **Lei Federal nº 14.133/2021** quanto à economicidade, eficiência e transparência;
- Suporte à governança tecnológica e melhoria da experiência do usuário;
- Integração de novos serviços digitais, ampliando o acesso e a oferta de funcionalidades para a sociedade.

Resultado Esperado

Com a execução dos serviços, espera-se:

Redução de interrupções operacionais;

Melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão;

Maior confiabilidade e desempenho da plataforma;

Evolução contínua das funcionalidades e integrações, em consonância com as necessidades do Estado.

10. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação (art. 18, § 1º, VIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Não se Aplica.

11. Contratações correlatas e/ou interdependentes (art. 18, § 1º, XI, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Não se Aplica.



12. Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato (art. 18, § 1º, X, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Migração de Informações e Dados.

13. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras (art. 18, § 1º, XII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Não se Aplica

14. Resultados pretendidos (art. 18, § 1º, IX, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

A **alta disponibilidade da Plataforma SC Fácil**, garantida pela prestação de serviços continuados de sustentação e manutenção corretiva, permitirá:

- **Melhoria do desempenho da plataforma** e, conseqüentemente, da eficiência do Estado na prestação de serviços digitais;
- **Aumento da agilidade e eficiência** nos fluxos de trabalho, com redução dos tempos de resposta dos processos e maior produtividade;
- **Otimização da gestão da informação** por meio da centralização de documentos, dados e serviços, facilitando o controle e a tomada de decisão;
- **Manutenção da interoperabilidade** com outros sistemas, reduzindo a burocracia, simplificando procedimentos e oferecendo processos digitais mais acessíveis ao cidadão;
- **Promoção da transparência** com rastreabilidade completa dos processos, registrando etapas, responsáveis e decisões, possibilitando acompanhamento e auditoria;
- **Ampliação do acesso à informação**, permitindo ao cidadão consultar serviços e dados de forma rápida e segura;
- **Melhoria da gestão dos gastos públicos**, ao otimizar processos, padronizar procedimentos e reduzir custos indiretos decorrentes de falhas e indisponibilidades;
- **Fortalecimento da segurança da informação**, com a implementação de medidas preventivas e corretivas, protegendo dados sensíveis e assegurando a integridade da plataforma;
- **Integração com a Plataforma SC.GOV.BR**, fortalecendo a oferta de serviços digitais e garantindo continuidade na entrega aos cidadãos.

Benefícios Gerais:

- **Especialização técnica:** disponibilização de profissionais com conhecimento avançado, assegurando diagnóstico preciso, manutenção adequada e implementação de melhorias;
- **Atualização tecnológica:** manutenção da plataforma compatível com padrões atuais e



melhores práticas de mercado;

- **Eficiência e otimização:** redução de falhas, retrabalhos e custos operacionais por meio de práticas consolidadas de gestão;
- **Adaptação às necessidades do governo:** possibilidade de evoluir a plataforma de acordo com as demandas estratégicas e de integração com outros sistemas;
- **Segurança aprimorada:** atuação proativa na proteção contra ameaças e vulnerabilidades, garantindo maior confiabilidade na prestação dos serviços digitais.

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina (art. 18, § 1º, XIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021)

Em conclusão, a **contratação dos serviços continuados de sustentação e manutenção corretiva da Plataforma SC Fácil é altamente justificada**. A continuidade desses serviços é **essencial para o funcionamento, estabilidade e disponibilidade da plataforma**, que centraliza diversos serviços digitais do Governo do Estado de Santa Catarina.

Sem a devida sustentação e correção, a **Plataforma SC Fácil** poderá enfrentar riscos de indisponibilidade, o que poderia comprometer **atividades administrativas, integrações com sistemas críticos** e a oferta de serviços digitais à população por meio do portal **SC.GOV.BR**. A interrupção da plataforma poderia acarretar **perda de prazos, aumento de custos operacionais** e impactos diretos na eficiência da gestão pública.

O modelo de contratação com **valores mensais previamente definidos** garante o cumprimento dos **Acordos de Nível de Serviço (SLAs)** estabelecidos, assegurando **tempos adequados de resposta e resolução de incidentes**, além de oferecer **previsibilidade orçamentária** e melhor planejamento financeiro para o Estado.

Por fim, esta contratação se justifica pela sua **viabilidade técnica, relevância estratégica e alinhamento às diretrizes de transformação digital**, promovendo a continuidade e a melhoria da entrega de serviços digitais ao cidadão, em conformidade com os benefícios e resultados esperados descritos neste documento e com a legislação aplicável.

Florianópolis, data da última assinatura.

Daniel Henrique de Souza

Gerente de Infraestrutura e Segurança da Informação

(Assinado digitalmente)

André Brito Salustiano

Diretor de Governança Digital, Tecnologia e Dados

(Assinado digitalmente)