



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (SIMPLIFICADO)

ÁREA REQUISITANTE			
Unidade Requisitante: Departamento de Tecnologia da Informação - DTI			
Responsável(is) pela demanda: Lucas dos Santos			
IDENTIFICAÇÃO DA SOLICITAÇÃO			
Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de garantia e suporte técnico, incluindo substituição de equipamentos e peças, manutenção corretiva, disponibilização de atualização de firmwares e softwares, bem como o monitoramento proativo da solução de servidores de rede em lâminas instalada no Data Center do CREA-SC, pelo prazo de 36 meses, conforme quantidades, exigências e demais especificações estabelecidas neste instrumento.			
INTRODUÇÃO			
Aplicar-se-á no presente Estudo o disposto no artigo 15 do Regulamento de Implantação da Lei nº 14.133/2021 – 1ª Edição, que dispõe sobre os Estudos Técnicos Preliminares - ETP - para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Santa Catarina.			
1. Especificações, Estimativas e Quantidades de bens/serviços a serem contratados			
1.1. Propõe-se a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de garantia e suporte técnico, incluindo substituição de equipamentos e peças, manutenção corretiva, disponibilização de atualização de firmwares e softwares, bem como o monitoramento proativo da solução de servidores de rede em lâminas instalada no Data Center do CREA-SC, pelo prazo de 36 meses.			
1.2. Os quantitativos específicos seguem descritos na tabela abaixo:			
ITEM	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	QTD
HU4A3AC – 1*	PART NUMBER BB943AAE - cert lic el HPE StrOnce 3500 24TB Cap Up	Licença	1
HU4A3AC – 2*	PART NUMBER BB914A - HPE StoreOnce 3540 24TB System - S/N: 5UN837C501	Unidade	1
HU4A3AC – 3*	PART NUMBER BB926A - HPE StoreOnce 10GbE Network Card	Peça	1
HU4A3AC - 4	PART NUMBER BB887A - HPE StoreOnce 2000/3000 Catalyst LTU	Licença	1
HU4A3AC - 5	PART NUMBER BB949A - HPE StoreOnce 10GbE Netwrk Exp LTU	Licença	1
HU4A3AC – 6*	PART NUMBER BB943AAE - cert lic el HPE StrOnce 3500 24TB Cap Up	Licença	1
HU4A3AC - 7	PART NUMBER 654081-B21 - Unid proc dig HP DL360p G8 - S/N: BRC314346M	Unidade	1

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos - Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

HU4A3AC - 8	PART NUMBER 813198-B21 - HPE BL460c G9 E5v4 10/20Gb FLB CTO Blade - S/Ns: BRC64588TY, BRC64588V0	Unidade	2
HU4A3AC - 9	PART NUMBER 819840-L21 - Plac micr HPE BL460c Gen9 E5-2650v4 - S/Ns: TVZQQ0F8Z4801L, TVZQQ0FVM5100F	Unidade	2
HU4A3AC - 10	PART NUMBER 805349-B21 - HPE 16GB 1Rx4 PC4-2400T-R Kit - S/Ns: RWCWQ0FTX5101K, RWCWQ0FTX5101Y, RWCWQ0FTX5101X, RWCWQ0FTX5101W, RWCWQ0FTX5101V, RWCWQ0FTX5101T, RWCWQ0FTX5101S, RWCWQ0FTX5101R, RWCWQ0FTX5101Q, RWCWQ0FTX5101P, RWCWQ0FTX5101N, RWCWQ0FTX5101M, RWCWQ0FTX5101L, RWCWQ0FTX5100G, RWCWQ0FTX5100F, RWCWQ0FTX5100D, RWCWQ0FTX48025, RWCWQ0FTX4802G, RWCWQ0FTX4802N, RWCWQ0FTX51000, RWCWQ0FTX51001, RWCWQ0FTX51002, RWCWQ0FTX51003, RWCWQ0FTX51004, RWCWQ0FTX51005, RWCWQ0FTX51006, RWCWQ0FTX51007, RWCWQ0FTX51008, RWCWQ0FTX51009, RWCWQ0FTX5100B, RWCWQ0FTX5100C, RWCWQ0FTX5101J	Kit de Memória	32
HU4A3AC - 11	PART NUMBER 655708-B21 - Unid disc ríg HP 500GB 6G SATA 7.2k - S/Ns: 2BKAK013X9P1ST, 2BKAK013X9R037, 2BKAK013X9R04Z, 2BKAK013X9R03C	Unidade de Disco	4
HU4A3AC - 12	PART NUMBER 684214-B21 - Adaptador modelo HP Ethernet com 2 porta - S/Ns: PCCZC0DA2267FO, PCCZC0DA2267B8	Adaptador	2
HU4A3AC - 13	PART NUMBER 665246-B21 - HP Ethernet 10Gb 2P 560M Adptr - S/Ns: PCHBL0CA29072V, PCHBL0CA29079J	Adaptador	2
HU4A3AC - 14	PART NUMBER 651281-B21 - HP QMH2572 8Gb FC HBA - S/Ns: PCREE0AST9ZPC7, PCREE0AST9ZP96	Peça	2
HU4A3AC - 17	PART NUMBER 508664-B21 - Gabinete HP BladeSystem c3000 - S/N: 2UX94500Y2	Gabinete	1
HU4A3AC - 18	PART NUMBER 438030-B21 - Computador HP GbE2c Layer 2/3 Eth Blade - S/Ns: (não disponível)	Computador	2
HU4A3AC - 19	PART NUMBER 437572-B21 - FONTE DE ALIMENTAÇÃO CHAVEADA HP COM 120 - S/Ns: (não disponível)	Fonte de Aliment.	2
HU4A3AC - 20	PART NUMBER 252663-B32 - Régua de tomadas HP 40A High Volt - S/Ns: (não disponível)	Régua de Tomadas	2
HU4A3AC - 21	PART NUMBER 453246-B21 - Placa Circuito Impress NC382m NIC DP PCI - S/Ns: (não disponível)	Placa de Circuito	2
HU4A3AC - 22	PART NUMBER AF002A - Gabinete 42U modelo 10642 G2 - S/N: USE945V45T	Gabinete	1

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

HU4A3AC - 23	PART NUMBER 252663-D72 - Unid distrib energia PDU 24A 49kVA - S/Ns: CN09300424, CN09300422	Unidade de Energia	2
HU4A3AC - 24	PART NUMBER AF062A - CONJUNTO (KIT) ESTABILIZADOR P/ RACK DA	Peça	1
HU4A3AC - 25	PART NUMBER AF054A - CONJUNTO DE TAMPAS LATERAIS PARA RACK DE	Peça	1
HU4A3AC - 26	PART NUMBER AF559A - HP Pwr Crd 1.83m 10A C13 Th-Ph Kit	Cabo	1
H7J36AC - 1	PART NUMBER HPE-EOSL-96-ISS - Unid proc dados HP BL460c G7 CTO - S/Ns: USE1056HF5, USE1056HF6	Unidade	2
H7J36AC - 2	PART NUMBER HPE-EOSL-R8-STOR - Comutador Switch B-series 8/12c BladeSys - S/Ns: CN8941A0KL, CN8941A0KR	Comutador	2
H7J36AC - 3	PART NUMBER HPE-EOSL-R8-STOR – TRANSCEIVER OPTICO CONEXAO AO SWITCH 8GB	Unidade	4
H7J36AC - 4	PART NUMBER HPE-EOSL-R8-STOR - Unid Fita Magn HP MSL2024 1 LTO-4 - S/N: MXA94210F6	Unidade	1
H7J36AC - 5	PART NUMBER HPE-EOSL-96-ISS - HP BL460c G6 E5540 6G 1P BR Svr - S/Ns: BRC946N007, BRC946N00K	Unidade	2
* Devido obsolescência, à empresa HPE não proverá suporte após a data: 30/04/2024			

Tabela 1 – Descrição dos equipamentos que compõem a solução

- 1.3. A Contratada deverá conceder ao Contratante, sem custo adicional e pelo período de 36 (trinta e seis) meses, os demais serviços citados resumidamente abaixo.
- 1.4. O CREA-SC terá acesso a uma equipe especializada de profissionais experientes, oferecendo suporte adaptado à carga de trabalho específica da entidade. A solução inclui diagnóstico remoto e resolução proativa de problemas, visando minimizar o tempo de inatividade e garantir uma resposta rápida às demandas críticas, podendo estes serem prestados por empresas parceiras habilitadas.
- 1.5. Os serviços contratados abrangem desde suporte técnico geral, por meio de telefone, bate-papo online e fóruns moderados, até orientações técnicas mais especializadas sobre operação, gerenciamento e segurança dos produtos HPE. Além disso, o CREA-SC terá acesso a ferramentas de autoatendimento, possibilitando uma gestão eficiente de ativos e a realização de atividades específicas sem a necessidade de abrir incidentes.
- 1.6. Com opções de tempos de resposta flexíveis, cobertura 24x7 e soluções on-site em até 4 ou 6 horas, a contratação destes serviços visa fornecer ao CREA-SC uma resposta estratégica abrangente para suas necessidades de suporte, promovendo eficiência, segurança e inovação em sua operação tecnológica.

2. Prazo de Vigência da Contratação

- 2.1. A contratação ocorrerá com fornecimento dos serviços, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da assinatura do contrato.

3. Outra Possível Solução

- 3.1. Há outra alternativa de compra/serviços?

(X) Não, conforme justificativas.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos - Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

() Sim

3.2. Se SIM, DESCREVER o CENÁRIO 02:

3.3. Se SIM, JUSTIFICAR porque optou pelo CENÁRIO 01:

4. Justificativas e descrição da necessidade da contratação/aquisição de bens ou serviços

4.1. O CREA-SC tem a missão de atuar com efetividade na fiscalização do exercício ilegal da profissão, registrar e valorizar o profissional para garantir a segurança e qualidade de vida da sociedade. Tem como pilar o compromisso em prestar serviços de qualidade, por meio da melhoria contínua de processos e do desenvolvimento de seus empregados.

4.2. O histórico da infraestrutura tecnológica do CREA-SC remonta a 2009, quando, por meio do Pregão 015/2009, o Departamento de Tecnologia da Informação adquiriu uma solução abrangente de hardware e software, incluindo sistema Blade, chassis, servidores, armazenamento de dados e biblioteca de armazenamento, que, ao longo do tempo, passaram por obsolescências e atualizações em face da evolução do mercado.

4.3. Em 2020, uma nova solução para Storage foi implementada, levando ao desligamento da solução anterior devido a incompatibilidades com os equipamentos mais antigos. Essa nova configuração, proveniente do Pregão Eletrônico 015/2020, terá garantia do fabricante por 5 anos, e após esse período deverá ser incluído dentro deste novo contrato por aditivo ou ensejará um novo contrato com previsibilidade para 2025.

4.4. A solução de Storage e armazenamento de dados, é crucial para manter os serviços online essenciais do CREA-SC, como SicWEB, Creanet, CA, Cobol, Servidor de Email, Servidor de Arquivos, contas de Colaboradores, Servidor de Impressão, Servidor de Desenvolvimento, Servidores do DRH, operando 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.5. Em 2016, por meio do Pregão Eletrônico 008/2016, foram adquiridas duas novas Lâminas Blades, entre outros itens, incluídos no suporte de hardware. Todos esses equipamentos que foram adquiridos entre os anos de 2009 e 2016, quatro já não contam mais com suporte do fabricante, restando apenas dois que ainda que recebem serviços de suporte. Esse suporte é prestado por meio de contrato administrativo por inexigibilidade.

4.6. A proposta e configuração de preços da Hewlett-Packard Brasil Ltda., vinculada neste estudo técnico, originaram do contrato 86.027/2017 entre o CREA/SC e a empresa em questão. Em face que, no dia 31/12/2023, o atual contrato de prestação de serviços de Assistência remota e suporte para hardware e software da marca HP, oriundo do processo administrativo em referência e celebrado com a empresa HEWLETT-PACKARD BRASIL LTDA., completará 72 (setenta e dois) meses (considerando a prorrogação excepcional prevista no art. 57, § 4º da Lei nº 8.666/93) e, desta forma, NÃO SERÁ POSSÍVEL UMA NOVA PRORROGAÇÃO.

4.7. Essa nova contratação por inexigibilidade para os itens em tela, abrange hardware, licenças e peças críticas, fundamenta-se na necessidade de assegurar a continuidade operacional e a excelência dos serviços prestados pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Santa Catarina (CREA-SC). A singularidade técnica do fornecedor escolhido é crucial, pois desempenha um papel integral na manutenção e evolução da infraestrutura de servidores do CREA-SC, bem como na provisão de serviços online essenciais para mais de 72 mil profissionais da engenharia registrados neste Conselho.

4.8. A empresa em questão não apenas fornece hardware especializado, licenças e peças, mas também é

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

responsável pela sustentação e operacionalização dos sistemas vitais do CREA-SC, incluindo o CREANET, o SICWEB, e todos os outros sistemas terceirizados. A magnitude dessa responsabilidade ressalta a complexidade e interdependência dos sistemas, reforçando a necessidade crítica de garantir a compatibilidade e a confiabilidade dos componentes adquiridos.

4.9. A nova contratação é vital para preservar a integridade e o desempenho destes sistemas estratégicos, que desempenham papel fundamental na gestão eficiente dos registros profissionais, no acompanhamento de processos, e na oferta de serviços digitais aos profissionais e empresas vinculadas ao CREA-SC. O suporte técnico especializado oferecido pelo fornecedor é imprescindível para a rápida identificação e resolução de problemas, assegurando a estabilidade operacional e a segurança das informações sensíveis gerenciadas pelos sistemas.

4.10. Além disso, a nova contratação por inexigibilidade proporciona uma abordagem proativa na gestão de riscos, minimizando potenciais entraves que poderiam surgir na integração de produtos e serviços provenientes de diferentes fornecedores. A expertise única do fornecedor não apenas garante a conformidade com as normas regulatórias vigentes, mas também contribui para a otimização dos processos internos do CREA-SC, aumentando a eficiência operacional.

4.11. Assim, o presente Estudo Técnico Preliminar tem o objetivo de assegurar a viabilidade técnica e constituir a base para elaboração do Termo de Referência para a contratação por inexigibilidade de licitação, pelo período de 36 meses, se apresenta como uma estratégia essencial para preservar a estabilidade e a excelência dos serviços oferecidos pelo CREA-SC, promovendo a continuidade operacional e atendendo às demandas tecnológicas específicas de uma entidade que desempenha um papel vital na regulamentação e fiscalização das atividades profissionais de engenharia e agronomia em Santa Catarina.

5. Objetivos Estratégicos relacionados com a Contratação/Aquisição

- 5.1. Visto que o DTI depende dos serviços de suporte técnico e garantia do conjunto de servidores de rede em lâmina. O corpo técnico do DTI não possui expertise suficiente que possibilite atingir um nível de independência do suporte do fabricante.
- 5.2. O CREA-SC busca aprimorar sua eficiência operacional e a qualidade de serviços ao adotar o serviço de suporte da HPE. A proposta visa atender às crescentes demandas da infraestrutura tecnológica, proporcionando uma solução de suporte modular e personalizada. O foco é alinhar essa solução aos requisitos específicos da entidade, com uma equipe dedicada para garantir interações fluidas e eficazes.
- 5.3. Para responder de forma precisa às necessidades, a singularidade do serviço oferece uma adaptação eficiente em custos à infraestrutura única do CREA-SC. Destaca-se a abordagem proativa, antecipando desafios e mitigando riscos antes que se tornem críticos, promovendo a estabilidade operacional e minimizando interrupções não planejadas.
- 5.4. Acesso a especialistas da HPE amplia os recursos do CREA-SC, proporcionando suporte eficiente e colaborando na gestão de cargas intensivas. A flexibilidade operacional, combinada com o acesso prioritário a especialistas, garante respostas rápidas a problemas críticos, fortalecendo a confiabilidade operacional em situações desafiadoras.
- 5.5. As tecnologias avançadas e ferramentas remotas fornecidas visam reduzir o tempo de inatividade, aumentar a produtividade e aprimorar a eficiência operacional. Este objetivo estratégico reflete o compromisso do CREA-SC em manter um ambiente tecnológico robusto, buscando excelência em serviços, inovação contínua e satisfação dos profissionais registrados. A parceria estratégica busca

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

impulsionar o sucesso operacional e a consecução de objetivos de negócios.

6. Descrição dos Requisitos da Contratação

6.1. A Contratada deverá demonstrar sua regularidade fiscal mediante a apresentação de:

6.1.1. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF;

6.1.2. Certidão Débitos Trib. Fed. e à D.A. da União;

6.1.3. Certidão Negativa de Déb. Trab. - CNDT;

6.1.4. Certidão Negativa de Débitos Estadual;

6.1.5. Certidão de Débitos Municipal;

6.1.6. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União;

6.1.7. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;

6.1.8. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU;

6.1.2. Para a consulta de licitantes pessoas jurídicas poderá haver a substituição das consultas dos subitens “6.1.6”, “6.1.7” e “6.1.8” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU.

6.2. A Contratada deve ser capaz de atender a todos os critérios técnicos informados nas informações relevantes no dimensionamento da proposta.

6.3. Apresentação de proposta comercial;

6.4. Demonstração da inviabilidade de competição mediante a apresentação de atestado/declaração de exclusividade, contrato de exclusividade ou outro documento idôneo capaz de comprovar que o objeto é fornecido ou prestado por pessoa física ou jurídica exclusiva.

6.5. Capacidade de fornecer diagnósticos precisos de toda solução da HPE de maneira remota.

6.6. Implementação de ferramentas avançadas para identificação proativa de problemas.

6.7. Oferta de suporte técnico no local para hardware e software selecionados.

6.8. Disponibilidade de especialistas para resolver questões críticas presencialmente.

6.9. Opções flexíveis para escolha de tempos de resposta de acordo com as necessidades específicas do CREA-SC.

6.10. Possibilidade de personalizar janelas de cobertura para atender aos requisitos operacionais.

6.11. Designação de uma equipe especializada, dedicada ao ambiente de TI e aos objetivos de negócios do CREA-SC.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 6.12. Provisão de orientação técnica personalizada sobre operação, gerenciamento e segurança dos produtos HPE.
- 6.13. Oferta de suporte técnico geral por meio de telefone, bate-papo online e fóruns moderados.
- 6.13.1 Cobertura 24x7, incluindo assistência em feriados, assegurando uma resposta contínua.
- 6.13.2 Disponibilidade de ferramentas de autoatendimento para atividades específicas sem a necessidade de abrir incidentes.
- 6.13.3. Implementação de soluções que facilitem o gerenciamento de ativos, reconhecendo produtos instalados e suas interações.
- 6.13.4. Opções para solução on-site em até 4 ou 6 horas, garantindo rapidez na resolução de problemas críticos.
- 6.13.5. Disponibilidade de peças e materiais de reposição para manter a continuidade operacional.
- 6.14. A justificativa de preços será dada com base em valores de contratações de objetos idênticos, comercializados pela futura contratada, por meio da apresentação de notas fiscais emitidas para outros contratantes, públicos ou privados, no período de até 1 (um) ano anterior à data da contratação pelo CREA-SC, ou por outro meio idôneo (contratos, tabela de preços e assemelhados).

7. Levantamento de Mercado e Justificativa da Escolha do Tipo de Solução

- 7.1. A solução apresentada é a única viável para contratação através de inexigibilidade de licitação, pois a empresa HP HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA. conforme já exarado nos itens e nos demais documentos constantes nos autos do processo, **onde é observado que a empresa é a única credenciada com exclusividade** pelo grupo econômico HEWLETT-PACKARD para, no País, **representar, distribuir, locar, fornecer software Hewlett-Packard e peças originais, efetuar atualização up grade, suporte técnico, reparo, manutenção e assistência técnica aos equipamentos de processamento de dados (hardware e software) de marcas Hewlett-Packard Enterprise e Digital**, fabricados pelas empresas do grupo econômico Hewlett-Packard (**Identificador SICWEB 3215688**).
- 7.2. A exigência de licitar, prevista no art. 37, XXI, da Constituição Federal, existe para que sejam respeitados os princípios constitucionais da isonomia e da eficiência. Por sua vez, a Lei 14.133 permite, em situações excepcionais, que se efetive a contratação sem a realização de prévio procedimento licitatório, uma vez que tal procedimento, em determinados casos, frustraria a concretização adequada das funções estatais, eis que o procedimento licitatório normal conduziria ao sacrifício dos fins buscados pelo Estado e não asseguraria uma contratação adequada.
- 7.3. A inviabilidade de competição na aquisição de bens ou prestação de serviço caracteriza na Administração Pública caso de inexigibilidade de licitação, nos termos do artigo 74, inciso I da Lei nº 14.133/2021, de tal forma que a contratação direta se impõe em face da impossibilidade de concorrência, devido à exclusividade do objeto como é o caso em tela.

"Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;

§ 1º Para fins do disposto no inciso I do caput deste artigo, a Administração deverá demonstrar a inviabilidade de competição mediante atestado de exclusividade, contrato de exclusividade, declaração do fabricante ou outro documento idôneo capaz de comprovar que o objeto é fornecido ou prestado por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, vedada a preferência por marca específica.”

- 7.4.** A contratação direta, no entanto, não pressupõe a inobservância dos princípios administrativos, nem, tampouco, caracteriza uma livre atuação da administração, o artigo 26 da Lei 8.666/93 exige que as situações de inexigibilidade sejam devidamente justificadas. Sobre o assunto, o eminente professor Marçal Justen Filho, ensinou:

Tal como afirmado inúmeras vezes, é incorreto afirmar que a contratação direta exclui um “procedimento licitatório”. Os casos de dispensa e inexigibilidade de licitação envolvem, na verdade, um procedimento especial e simplificado para a seleção do contrato mais vantajoso para a Administração Pública. Há uma série ordenada de atos, colimando selecionar a melhor proposta e o contratante mais adequado. “Ausência de licitação” não significa desnecessidade de observar formalidades prévias (tais como verificação da necessidade e conveniência da contratação, disponibilidade de recursos etc.). Devem ser observados os princípios fundamentais da atividade administrativa, buscando selecionar a melhor contratação possível, Segundo os princípios da licitação.

- 7.4.1.** Ainda que a citação acima tenha relação com a lei antiga, não pressupõe que seus entendimentos e ensinamentos sejam descartados.

- 7.5.** Ainda sobre a natureza singular do serviço a ser contratado:

A natureza singular da necessidade pública resulta na presença de confiança, com grau de subjetividade que impede a realização de licitação ante a inexistência de critérios objetivos. Nas palavras de Marçal Justen Filho (in Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos – 14ª ed., p. 380):

“A inviabilidade de competição também se verificará nos casos em que houver impossibilidade de seleção entre as diversas alternativas segundo um critério objetivo ou quando o critério da vantajosidade for incompatível com a natureza da necessidade a ser atendida”. (grifei)

- 7.6.** Como é possível inferir, é inexigível a licitação quando inviável a competição, e nesta hipótese em especial, para as contratações de materiais ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos, como já apontado no **item 7.1**.

- 7.6.1.** Neste ponto, cumpre transcrever as lições de Ronny Charles Lopes de Torres, que esclarece como se dá a caracterização da exclusividade autorizadora da hipótese de inexigibilidade licitatória para aquisição de bem ou a contratação de serviço prestado por uma única empresa, nos seguintes termos:

[...]

74.1.1 DELIMITAÇÃO DA EXCLUSIVIDADE

Para a caracterização da exclusividade autorizadora da hipótese da inexigibilidade licitatória, além da exclusividade comercial do produto, faz-se necessária sua necessidade específica, ou seja, que aquele bem ou serviço fornecido com exclusividade seja o único apto ao atendimento do interesse público.

[...]

- 7.7.** Semelhante, aduz Marçal Justen Filho que a modalidade mais evidente de competição é aquela derivada da ausência de alternativas para a Administração Pública, em que há apenas um único produto em

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

condições de atender a necessidade do órgão, de modo que não há sentido realizar licitação, *in verbis*:
[...]

O inciso I alude a compras (de materiais, equipamentos ou de gêneros) e a contratação de serviços. Observa-se que a inviabilidade de competição não se relaciona com a natureza jurídica do objeto contratual. O núcleo da questão está na ausência de alternativas para a Administração.

Lembre-se, ainda, que tal artigo não tem natureza exaustiva. Admite-se inexigibilidade em qualquer situação em que se configure a inviabilidade de competição.

[...]

- 7.8. Nas contratações por inexigibilidade de licitação, em que não há viabilidade de competição, não se aplica a habitual pesquisa de mercado tal como realizada nos demais procedimentos de contratação. No entanto, é recomendável ao menos que seja verificado junto a outros entes adquirentes, inclusive junto a outros órgãos públicos, os preços que pagaram pelos bens ou serviços.
- 7.9. Nesse sentido, destaca-se o teor da Orientação Normativa AGU n. 17/2011, *in verbis*: "A razoabilidade do valor das contratações decorrentes de inexigibilidade de licitação poderá ser aferida por meio da comparação da proposta apresentada com os preços praticados pela futura contratada junto a outros entes públicos e/ou privados, ou outros meios igualmente idôneos".
- 7.10. No caso sob análise, nota-se que a equipe da TI responsável pelo estudo técnico da contratação realizou a estimativa de preços, embasando a pesquisa em contratos firmados por outros órgãos da Administração Pública Federal, como por exemplo, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba em que o **Processo Administrativo n.º 23381.000721.2023-82, contratado por Inexigibilidade de Licitação n.º 013/2023**, ao mencionar no item 1.1 do documento anexado (Identificador SICWEB 3216613), em que "o objeto é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços de extensão de garantia, com suporte a hardware e software, para os equipamentos do Data Center", apresentando as mesmas características da nova contratação a qual este estudo se baseia.
- 7.11. Observa-se ainda a pesquisa de preço praticado com outros órgãos públicos pela CONTRATADA, como é o caso do Conselho da Justiça Federal (CFJ) e da Procuradoria Geral da Justiça, conforme também observado no documento em anexo aos autos do processo (Identificador SICWEB 3216612 e 3059519)
- 7.12. Observa-se também que o valor para o novo contrato será inferior ao contrato vigente, mesmo com acréscimo de itens, demonstrando a vantajosidade e economicidade, pilares da Administração Pública. O valor pago mensalmente será inferior ao contrato atualmente vigente, conforme (Identificador SICWEB 3217739) nota fiscal mais recente emitida em nome da contratada.
- 7.12.1. Vale ressaltar que o valor orçado ao novo contrato pelo CREA-SC, comparado a esse exemplo citado a pouco, corresponde a um valor abaixo, correspondendo ao período de 12 meses, o que corrobora que o valor estimado pelo CREA-SC está mais baixo que o dos demais órgãos que possuem equipamentos similares.
- 7.13. Ressalta-se que pela natureza e complexidade do objeto a ser contratado torna-se inviável a realização do processo licitatório uma vez que envolverá a impossibilidade de obter a melhor proposta através do Processo. Assim sendo, a inexigibilidade de licitação justifica-se por se afigurar (a licitação) impertinente ou mesmo danosa para a Administração. Dessa forma, optou-se por realizar essa contratação por inexigibilidade de licitação, conforme comprovação de notória especialização da empresa HP HEWLETT PACKARD BRASIL LTDA. a ser detalhada ao longo deste documento.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 às 15:50:42 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

7.14. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DEMAIS JUSTIFICATIVAS DA ESCOLHA DO FORNECEDOR

7.15. Sobre a Hewlett Packard Enterprise podemos colocar ainda as seguintes vantagens competitivas nos diferenciam da concorrência:

7.15.1. Ampla portfólio de soluções completas. Combinamos nossos recursos de infraestrutura, software e serviços para oferecer o que acreditamos ser o maior e mais completo portfólio de soluções empresariais do setor de TI. Nossa capacidade de oferecer uma ampla variedade de produtos de alta qualidade e serviços de suporte e consultoria de alto valor em um único pacote é um dos nossos principais diferenciais.

7.15.2. Roteiro de inovação para vários anos. Atuamos no setor de tecnologia e inovação há mais de 75 anos. Nosso amplo portfólio de propriedade intelectual e nossos recursos de pesquisa e desenvolvimento global fazem parte um roteiro de inovação mais amplo para ajudar organizações de todos os tamanhos em sua jornada de plataformas de tecnologia tradicional rumo aos sistemas de TI do futuro — denominados Novo Estilo de TI — que acreditamos serão caracterizados pelo aumento e pela proeminência inter-relacionada de computação em nuvem, Big Data, segurança empresarial, aplicativos e mobilidade.

7.15.3. Distribuição global e ecossistema de parceiros. Somos especialistas no fornecimento de soluções tecnológicas inovadoras para nossos clientes em ambientes complexos com a participação de vários países, vários fornecedores e/ou vários idiomas. Temos um dos conjuntos de recursos go-to-market mais completos do setor, incluindo um amplo ecossistema de parceiros de canal que nos permite comercializar e entregar ofertas de produtos a clientes localizados em, praticamente, qualquer lugar do mundo.

7.15.4. Soluções financeiras personalizadas. Desenvolvemos soluções financeiras inovadoras para facilitar a entrega de produtos e serviços a nossos clientes. Oferecemos soluções de investimento flexíveis e especialidade que ajudam os clientes e outros parceiros a criar implantações de tecnologia exclusivas com base em necessidades comerciais específicas.

7.15.5. Equipe de liderança experiente com histórico comprovado de desempenho de sucesso. Nossa equipe de gerenciamento apresenta um histórico comprovado de desempenho e execução. Nossa equipe de gerenciamento sênior soma mais de 100 anos de experiência na área e possui amplo conhecimento e experiência no setor de TI comercial e nos mercados em que competimos. Além disso, possuímos um amplo banco de talentos em gerenciamento e tecnologia que — acreditamos — nos oferece pipeline sem precedentes para futuros líderes e inovadores.

7.16. Como a empresa é a fabricante da solução e prestadora dos serviços únicos conforme o carta “ATESTADO AO ASSOCIADO” conforme documento anexado com (**Identificador SICWEB 3215688**), emitido pela ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica, portanto o CREA-SC no sentido de garantir os serviços críticos de infraestrutura alinhada as necessidades de diagnósticos precisos e respostas rápidas, escolheu a HPE que tem acesso aos laboratórios das fábricas dos produtos HEWLETT-PACKARD em questão, para a obtenção de suporte necessário na solução de problemas e atualização dos referidos equipamentos HEWLETT-PACKARD.

7.17. Dessa forma, verifica-se no neste instrumento e demais documentos a justificativa da necessidade da contratação, da inviabilidade de competição, bem como a razão da escolha do prestador de serviço, vislumbrando-se que a referida contratação se revela imperiosa para esta instituição, tendo em vista a necessidade de garantir a continuidade dos serviços já prestados atualmente e de suma importância para

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

manutenção dos ambientes do órgão operacionais e com garantias de serviços técnicos únicos e de eventuais substituição de peças e equipamentos.

7.18. Por todo o exposto, Justifica-se a contratação por inexigibilidade de licitação, com fulcro no Inciso I do artigo 74 da Lei nº 14.133/2021.

8. Descrição da Solução Como um Todo

8.1. A solução apresentada alinhado aos equipamentos da HPE, oferece ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Santa Catarina (CREA-SC) um suporte operacional robusto e personalizado. Com uma abordagem holística, o serviço permite que as equipes de TI do CREA-SC se dediquem ao desenvolvimento da organização, priorizando a proatividade e a melhoria contínua em detrimento da reação a problemas operacionais.

8.2 Aplicável ao contrato “HU4A3AC - HPE Tech Care Critical SVC” conforme a tabela apresentada no item 1.2 deste ETP:

8.3 Resumo dos recursos para o contrato acima, conforme a Proposta Técnica Comercial OPE-0016059826 – Contrato de suporte:

- Acesso pelo telefone a especialistas
- Bate-papo online com especialistas
- Respostas ao fórum dadas por especialistas
- Orientação técnica geral
- Assistência HPE InfoSight
- Alertas preventivos HPE infoSight
- Registro de incidentes automatizado
- Biblioteca de dicas técnicas
- Acesso a informações e serviços de suporte eletrônico
- Gerenciamento de interrupções (apenas no nível de serviço crítico)

8.4 Aplicável ao contrato “H7J36AC - HPE Foundation Care CTR SVC” conforme a tabela apresentada no item 1.2 deste ETP:

8.5 Resumo dos recursos para o contrato acima, conforme a Proposta Técnica Comercial OPE-0016059826 – Contrato de suporte:

8.6 Diagnóstico e suporte remotos de problemas

8.7 Suporte de hardware no local e suporte de software para produtos selecionados

8.8 Peças e materiais de reposição

8.9 Tempo de resposta no local para suporte de hardware

8.10. Além dos recursos previamente mencionados, a solução engloba serviços de suporte de vários fornecedores HPE, proporcionando diagnóstico de produto, suporte de hardware no local e suporte de software para produtos selecionados. Oferece flexibilidade na escolha de tempos de resposta e janelas de cobertura, adaptando-se às necessidades específicas do CREA-SC.

8.11. Os serviços incluem diagnóstico e suporte remotos, suporte de hardware no local, fornecimento de peças e materiais de reposição, com tempos de resposta variados para suporte de hardware. Opções como o

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informática, Matrícula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

serviço 24x7 – 4 horas de Resposta garantem cobertura completa, incluindo peças, mão-de-obra e atendimento on-site, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tempo de resposta no local em até 4 horas. Já o serviço 24x7 – 6 horas Call-to-Repair oferece solução on-site em até 6 horas, proporcionando uma gama abrangente de opções de suporte para atender às demandas críticas do CREA-SC.

8.12 Esta solução integrada visa elevar a eficiência, segurança e excelência operacional da infraestrutura tecnológica do CREA-SC, oferecendo uma resposta estratégica que abrange desde diagnósticos remotos até suporte on-site rápido, flexível e adaptado às necessidades específicas da entidade.

8.13 Demais especificações, assim como o detalhamento dos serviços, encontram-se dispostos no Anexo B deste instrumento.

9. Resultados Pretendidos

9.1. Objetivo da contratação:

- A contratação da prestação de serviços de assistência remota e suporte da marca HP pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Santa Catarina (CREA-SC) visa alcançar resultados expressivos e sustentáveis em sua infraestrutura tecnológica. Este investimento estratégico busca promover a excelência operacional, segurança e inovação, proporcionando uma série de benefícios que se refletirão diretamente nos serviços oferecidos aos mais de 72 mil profissionais da engenharia vinculados ao CREA-SC.

9.2. Objetivos específicos:

- Diagnósticos rápidos e precisos, minimizando o tempo de inatividade.
- Suporte remoto proativo, identificando e mitigando potenciais problemas.
- Opções de tempos de resposta customizáveis para atender às demandas específicas.
- Resolução on-site em até 4 ou 6 horas, garantindo rápida retomada das operações.
- Suporte adaptado à carga de trabalho específica do CREA-SC.
- Acesso direto a especialistas para orientação técnica customizada.
- Identificação proativa de ameaças e orientações para fortalecimento da segurança.
- Cobertura abrangente, incluindo suporte de hardware, diagnóstico e solução de problemas de software.
- Ferramentas de autoatendimento para realização de atividades sem a necessidade de abrir incidentes.
- Gerenciamento avançado de ativos por meio do HPE Support Center.
- Acesso a recursos HPE que promovem a atualização contínua da infraestrutura.
- Orientações técnicas gerais sobre operação, gerenciamento e segurança, impulsionando práticas inovadoras.
- Suporte 24x7, assegurando assistência em qualquer momento, inclusive feriados.
- Soluções on-site eficientes, garantindo a continuidade operacional.
- Mitigar o risco de haver indisponibilidade de sistemas e serviços de TI em decorrência da

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

obsolescência dos servidores que se encontram mais suscetíveis a problemas técnicos;

- Manter o perfeito funcionamento dos equipamentos e obter rápida provisão de suporte técnico;
- Manter a prestação dos serviços de TI com elevado padrão de desempenho, qualidade, confiabilidade e disponibilidade;
- Realizar o monitoramento proativo e a identificação de problemas técnicos visando ao aperfeiçoamento de desempenho e de segurança cibernética;
- Manter o firmware dos equipamentos devidamente atualizados e aplicar correções que visam ao melhor desempenho e segurança dos dados que trafegam pelo ambiente de rede do CREA-SC;
- Obter acesso a tecnologias e ferramentas de gerenciamento da solução.
- Ao alcançar esses resultados, a contratação visa não apenas manter a estabilidade operacional, mas também elevar a qualidade, segurança e inovação na prestação de serviços, fortalecendo a posição do CREA-SC como referência na gestão tecnológica para profissionais da engenharia em Santa Catarina.

10. Justificativas para o Parcelamento ou Não da Solução

10.1. Pelo fato do fabricante ser o único ente reconhecido conforme a carta “ATESTADO AO ASSOCIADO” conforme já citado acima, não se aplica o parcelamento da solução, aja vista que só ela é a empresa credenciada com exclusividade pelo grupo econômico HEWLETT-PACKARD no Brasil.

11. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

11.1. A presente contratação submeter-se-á à cláusula resolutória em virtude de demanda de contratação de novos servidores de rede, instruída por intermédio do processo n. **5-230051434-1**.

11.2. Assim, firmar-se-á a presente contratação sob condição resolutiva, uma vez que a completa migração dos serviços de TI atualmente em produção nos servidores blade para os novos servidores de rede, bem como a possibilidade de manutenção por um período compreendido de pelo menos 12 meses de estabilidade de todos os serviços, traduzem a perda de objeto do Termo de Referência.

12. Providências para Adequação do Ambiente do Órgão

12.1. Não haverá necessidade de adequação do ambiente do CREA-SC.

13. Possíveis Impactos Ambientais – Critérios e Práticas de Sustentabilidade

13.1. A contratação observará as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, em especial o disposto na Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

14. Estimativa do Valor da Contratação

14.1. DOS VALORES PRATICADOS EM OUTROS ÓRGÃOS ATRAVÉS DE CONTRATOS SIMILARES:

14.1.1. Podemos observar abaixo contratos similares firmados entre outros órgãos da administração pública e

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

a HPE Brasil, ora CONTRATADA.

ÓRGÃO	Contrato / Processo ADM	Estimativa valor mensal	VALOR ANUAL	VALOR P/ 36 MESES
CREA- SC (contrato vigente)	CONTRATO 86.027/2017	R\$ 5.160,12	R\$ 61.921,44	-
Conselho da Justiça Federal (CFJ)	Processo Nº 0001410- 19.2023.4.90.8000	R\$ 19.483,30	R\$ 233.799,60	-
Ministério da Educação - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba	Processo nº 23381.000721.2023- 82	R\$ 7.916,67	R\$ 95.000,00	-
Procuradoria Geral da Justiça	Processo nº 20.08.1296.0000096/ 2022-68 / Contrato nº 44/2022	R\$ 14.848,16	R\$ 178.177,92	-
NOVO CONTRATO CREA-SC	Processo nº 5-240025089-9	R\$ 3.755,71	R\$ 45.068,56	R\$ 135.205,68

Tabela 2 – Pesquisa de Preço simplificada

14.2. Apenas a caráter de comparativo, o custo mensal preliminar da contratação será de **R\$ 3.755,71** (três mil e setecentos e cinquenta cinco reais e setenta e um centavos), **custo que fica bem abaixo** dos atuais R\$ 5.160,12 pagos mensalmente no atualmente contrato vigente, demonstrando **vantajosidade e economicidade nesta contratação**, os quais são **pilares para contratações na administração pública**, fazendo um comparativo perante o contrato atual.

14.3. O custo anual será de **R\$ 45.068,56** (quarenta e cinco mil e sessenta e oito reais e cinquenta e seis centavos) e o custo para os 36 meses de vigência do contrato será o montante de R\$ 135.205,68 (cento e trinta e cinco mil, duzentos e cinco reais e sessenta e oito centavos), sendo o pagamento em três parcelas, com pagamento anual, onde o primeiro pagamento irá ocorrer em 2024 e os dois pagamentos subsequentes em 2025 e 2026, no aniversário do contrato.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QTD / UNIDADE	VALOR UNITÁRIO (Anual)
I	Serviço de garantia e suporte técnico, incluindo substituição de equipamentos e peças, manutenção corretiva, disponibilização de atualização de firmwares e softwares, bem como o monitoramento proativo da solução de servidores de rede em lâminas instalada no Data Center do CREA-SC, pelo prazo de 36 meses.	3 anos	R\$ 45.068,56
VALOR TOTAL GLOBAL (36 MESES)			R\$ 135.205,68

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

- 14.4. Este contrato não terá renovação automática, devendo ser renegociado ao final do período.
- 14.5. Condições de pagamento:
- 14.5.1. A parcela anual é devida no primeiro dia útil de cada ano de vigência do presente CONTRATO e deverá ser paga à Hewlett Packard Enterprise em sua sede administrativa (ou a quem e onde a Hewlett Packard Enterprise indicar), até o último dia útil do mesmo mês ou até a data de vencimento fixada na respectiva fatura.
- 14.6. A presente contratação tem fulcro no art. 74 da Lei nº 14.133/2021, que trata dos casos de inexigibilidade de licitação.

15. Da Análise e Gestão de Riscos

- 15.1. O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.
- 15.2. O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.
- 15.3. Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.
- 15.4. Os riscos identificados no projeto devem ser registrados, avaliados e tratados:
- 15.4.1. Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- 15.4.2. Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- 15.4.3. Durante a fase de Gestão do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, procedendo à reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores com a atualização de suas respectivas ações de tratamento, e à identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos.
- 15.5. Como exemplo, parâmetros escalares podem ser utilizados para representar os níveis de probabilidade e impacto que, após a multiplicação, resultarão nos níveis de risco, que direcionarão as ações relacionadas aos riscos durante as fases de contratação (planejamento, seleção de fornecedor e gestão do contrato).

Classificação	Valor
Baixo (a)	5
Médio (a)	10

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Alto (a)

15

Tabela 3 - Escala de classificação de Probabilidade (P) e Impacto (I).

15.6. A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto (P x I), instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

PROBABILIDADE	Classificação			
	Alta	75	150	225
	Média	50	75	150
	Baixa	25	50	75
		Baixo	Médio	Alto
		IMPACTO		

Tabela 4 - Classificação de Probabilidade (P) x Impacto (I).

Referência: Art. 38 IN SGD/ME nº 94, de 2022.

A análise e gestão de riscos serão descritos no **Anexo A** deste Estudo Técnico Preliminar – ETP.

16. Posicionamento Conclusivo sobre a Viabilidade e Razoabilidade da Contratação

16.1. Com base nas informações levantadas ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação é razoável e possui viabilidade de sucesso, nos termos do inciso XIII, do artigo 9º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 08 de agosto de 2022.

Florianópolis/SC, 21 de fevereiro de 2024.

Lucas dos Santos
Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação – DTI

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

ANEXO “A”

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

I - IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

Id	Risco	Relacionado ao(à): ¹	P ²	I ³	Nível de Risco (P x I) ⁴
R01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados	Planejamento da Contratação	5	10	50
R02	Falta de clareza pelo requisitante quanto aos serviços e atividades a serem executados	Planejamento da Contratação	10	15	150
R03	Atraso no processo administrativo de contratação	Planejamento da Contratação	10	10	100
R04	Estimativa de preço em desacordo com os valores praticados pelo mercado	Seleção do Fornecedor	5	15	75
R05	Ausência de dotação orçamentária para execução do contrato	Gestão Contratual	5	10	50
R06	Serviço prestado de forma inadequada, insatisfatória e/ou ineficiente	Gestão Contratual	10	15	150

Tabela 5: Lista de Riscos e suas relações às áreas.

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

¹ A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.

² Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.19).

³ Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.18).

⁴ Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 93, de 2022, art. 2º, inciso XIII).

II - AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Nesta seção será explanado os riscos do processo de contratação (planejamento, seleção de fornecedores e gestão do contrato), ou qualquer outro risco relevante relacionado à contratação.

Para o tratamento de riscos, as seguintes opções podem ser selecionadas: evitar, reduzir ou mitigar, transferir ou compartilhar, e aceitar ou tolerar o risco.

A seguir são apresentados os riscos e seus respectivos tratamentos e/ou ações preventivas para evitar a ocorrência deles:

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos – Gerente Informática, Matrícula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

RISCO 01 – ALTERAÇÃO DO ESCOPO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS		
Fase de Análise:	Planejamento da Contratação	
Probabilidade:	Baixa	
Impacto:	Médio	
Dano:	Atraso no procedimento de contratação em vista das novas especificações.	
Tratamento:	Reduzir	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar amplo estudo e pesquisa de mercado com empresas que possuam expertise na execução de tais serviços buscados.	DTI
2	Especificar o serviço de forma concisa e coerente com o que o mercado pode oferecer.	DTI
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Realizar alterações mínimas e pontuais a fim de garantir que não gerem um eventual risco de impugnação.	DTI

RISCO 02 – FALTA DE CLAREZA PELO REQUISITANTE QUANTO AOS SERVIÇOS E ATIVIDADES A SEREM EXECUTADOS		
Fase de Análise:	Planejamento da Contratação	
Probabilidade:	Média	
Impacto:	Alta	
Dano 1:	Possível interferência na qualidade do serviço entregue.	
Dano 2:	Disputa de preços deserta.	
Tratamento:	Mitigar	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Especificar o serviço de forma concisa e coerente com o que o mercado pode oferecer.	DTI
2	Dar ampla publicidade ao edital.	DA
Id	Ação de Contingência	Responsável

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

1	Esclarecer dúvidas e incoerências, conforme questionamentos que venham a surgir no processo de elaboração da documentação.	DTI
---	--	-----

RISCO 03 – ATRASO NO PROCESSO ADMINISTRATIVO DE CONTRATAÇÃO		
Fase de Análise:	Planejamento da Contratação	
Probabilidade:	Média	
Impacto:	Médio	
Dano 1:	Atraso no procedimento de contratação.	
Dano 2:	Atraso na execução das atividades de levantamento de requisitos da contratação.	
Dano 3:	Atraso na elaboração de novos projetos técnicos e termos de referência para contratações futuras.	
Tratamento:	Reduzir	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar o ETP e elaborar o TR com tempo suficiente para a tramitação do processo, obedecendo todos os prazos legais.	DTI
2	Monitorar o andamento do processo junto às áreas, de acordo com cada etapa de execução do mesmo.	DTI
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Acompanhar o andamento do processo cobrando as áreas responsáveis por cada etapa, caso haja uma extrapolação do prazo estipulado do exercício daquela atividade pela área que o processo estiver estagnado.	DTI

RISCO 04 – ESTIMATIVA DE PREÇO EM DESACORDO COM OS VALORES DE MERCADO		
Fase de Análise:	Seleção do Fornecedor	
Probabilidade:	Baixa	
Impacto:	Médio	
Dano:	Disputa de preço deserta ou contratação por preço elevado.	
Tratamento:	Reduzir	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Realizar adequada pesquisa de mercado, através da pesquisa de preço por pelo menos 3 (três) fornecedores de serviços	DTI

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

	similares aos almejados.	
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	No caso de licitação deserta, avaliar a possibilidade de proceder à contratação direta por dispensa de licitação.	Setor Jurídico

RISCO 05 – AUSÊNCIA DE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO		
Fase de Análise:	Gestão de Contrato	
Probabilidade:	Baixa	
Impacto:	Médio	
Dano:	A contratada não receber pelos serviços prestados, prejudicando andamento da execução contratual.	
Tratamento:	Reduzir	
Id	Ação Preventiva	Responsável
1	Aprovisionar recursos suficientes para as obrigações contratuais durante o período de vigência.	Departamento Financeiro
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Providenciar complementação de recursos para cumprimento das obrigações contratuais.	Departamento Financeiro

RISCO 06 – SERVIÇO PRESTADO DE FORMA INSATISFATÓRIO/DEFICIENTE		
Fase de Análise:	Gestão de Contrato	
Probabilidade:	Média	
Impacto:	Alta	
Dano 1:	Interferência na qualidade do serviço prestado.	
Dano 2:	Descumprimento de cláusulas contratuais.	
Dano 3:	Possibilidade de inexecução e rescisão do contrato.	
Tratamento:	Mitigar	
Id	Ação Preventiva	Responsável

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

1	Estabelecer comunicação com a empresa, informando de maneira clara como devem ser executados os serviços, inclusive com o nível de qualidade esperado, de forma a garantir que a empresa tenha plena ciência e conhecimento do resultado a ser entregue.	DTI
2	Fiscalizar o contrato, atentando para a devida qualidade técnica na realização das atividades e para a manutenção das condições de contratação exigidas na habilitação.	DTI
Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Comunicação tempestiva e reiterada à empresa para regularização das pendências apontadas.	DTI
2	Abertura de processo para averiguação do problema e apuração de responsabilidade.	DTI
3	Aplicação de penalidades.	Setor Jurídico, Comissão de PAD e Presidência

III - ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE TRATAMENTO DE RISCOS

Nesta seção será disponibilizado um espaço para registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos, que poderá conter eventos relevantes relacionados ao gerenciamento de riscos no andamento do projeto:

Data	Id. Risco	Id. Ação	Registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos

IV - APROVAÇÃO E ASSINATURA

Conforme § 5º do art. 38 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Mapa de Gerenciamento de Riscos deve ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação, nas fases de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedores, e pela Equipe de Fiscalização do Contrato, na fase de Gestão do Contrato.

Lucas dos Santos
Gerente do Departamento de Tecnologia da Informação -
DTI

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

ANEXO “B”

1. Serviços de Suporte

1.1. HPE Pointnext Tech Care

Aplicável aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:

HU4A3AC; HU4A4AC; HU4A5AC; HU4A6AC; HU4A7AC; HU4A8AC; HU4A9AC; HU4B0AC; HU4B1AC; HU4B2AC; HU4B3AC; HU4B4AC; HU4B5AC; HU4B6AC; HU4B7AC;

1.1.1 VISÃO GERAL DO SERVIÇO

O HPE Pointnext Tech Care é a experiência de suporte operacional para os produtos de hardware e software da marca HPE (produtos HPE). Com o HPE Pointnext Tech Care, as equipes de TI podem manter-se focadas no desenvolvimento da empresa, buscando proativamente formas melhores de agir, ao invés de apenas reagir a problemas.

O HPE Pointnext Tech Care vai além do suporte tradicional, permitindo o acesso direto a especialistas em produtos específicos e oferecendo orientação técnica geral para ajudar os clientes não só a reduzir riscos, mas também a buscar continuamente maneiras mais eficientes de agir. Os clientes HPE Pointnext Tech Care podem obter ajuda por meio de diversos canais, incluindo o telefone, fóruns HPE moderados com tempos de resposta definidos, registro automatizado de incidentes e um recurso de bate-papo em tempo real. O serviço permite o acesso a recursos técnicos oferecidos por profissionais experientes e com conhecimento especializado no hardware ou software dentro do contexto da carga de trabalho específica, evitando que o cliente perca tempo respondendo questões de triagem ou habilitação por vezes desnecessárias. O HPE Pointnext Tech Care vai além do suporte tradicional, oferecendo orientações técnicas gerais sobre a operação, gerenciamento e segurança do produto com suporte.

O HPE Support Center oferece uma experiência digital aprimorada e personalizada que ajuda os clientes a gerenciarem os seus ativos por meio do reconhecimento dos vários produtos instalados no seu ambiente e da maneira como eles interagem uns com os outros. Novas ferramentas de autoatendimento permitem que os clientes desempenhem certas atividades sem precisar abrir um incidente de suporte, e oferecem também um portal de recursos e conteúdos selecionados. O HPE Pointnext Tech Care oferece acesso a recursos HPE que ajudarão a alcançar a excelência operacional e a otimização do desempenho, desde a borda até a nuvem.

1.1.2 ESTRUTURA DO SERVIÇO

O serviço HPE Pointnext Tech Care, conforme destacado a seguir, oferece um conjunto geral de recursos ao lado de recursos específicos de hardware e/ou software, com base na tecnologia suportada e no fato de o produto ser um hardware, um software ou ambos. Alguns recursos do serviço são aprimorados com o uso do HPE InfoSight1, permitindo que a Hewlett Packard Enterprise ofereça níveis cada vez mais altos de orientação técnica com o uso da telemetria fornecida. Os clientes que se registram online por meio do HPE Support Center ganham acesso a recursos digitais melhorados, permitindo uma maior comodidade de gerenciamento e envolvimento direto da HPE. Os tempos de resposta remota e no local variam com base no nível do serviço selecionado, com o maior nível de serviço oferecendo assistência adicional aos clientes em casos de interrupção.

2. Especificações dos Níveis de Serviços

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos – Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

2.1. HPE Pointnext Tech Care

Aplicável aos contratos que contenham algum dos Números de produto abaixo:

HU4A3AC; HU4A4AC; HU4A5AC; HU4A6AC; HU4A7AC; HU4A8AC; HU4A9AC; HU4B0AC; HU4B1AC; HU4B2AC; HU4B3AC; HU4B4AC; HU4B5AC; HU4B6AC; HU4B7AC;

2.1.1 RECURSOS GERAIS

Critical - PN's abaixo: HU4A3AC, HU4A4AC, HU4A5AC	Resposta em 15 minutos, 24x7, para incidentes com severidade 1 (conecte-se diretamente aos especialistas nos produtos, quando houver disponibilidade) Gerenciamento de interrupções para incidentes de severidade 1 Compromisso de reparo de hardware em 6 horas, 24x7 (se necessário)
Essential - PN's abaixo: HU4A6AC, HU4A7AC, HU4A8AC HU4A9AC, HU4B0AC, HU4B1AC	Resposta em 15 minutos, 24x7, para incidentes com severidade 1 (conecte-se diretamente aos especialistas nos produtos, quando houver disponibilidade) Atendimento no local em 4 horas, 24x7.
Basic - PN's abaixo: HU4B2AC, HU4B3AC, HU4B4AC HU4B5AC, HU4B6AC, HU4B7AC	Resposta em 2 horas, 9x5 (horário comercial padrão) Atendimento no local no próximo dia útil.

TABELA 1. Resumo das opções de níveis de serviço

Todos os níveis de serviço oferecem acesso 24x7 a recursos de autoatendimento e autorresolução de problemas, registro de incidentes 24x7 e, para os dispositivos compatíveis, análises HPE InfoSight e submissão automatizada de incidentes 24x7. As opções de nível de serviço HPE Pointnext Tech Care destacadas são dependentes do produto. A HPE fornecerá os recursos de suporte a hardware para os produtos de hardware cobertos e os recursos de suporte a software para os produtos de software cobertos. Alguns recursos dos serviços talvez não estejam disponíveis em alguns idiomas e localidades. Todos os períodos de cobertura estão sujeitos à disponibilidade local. A elegibilidade do produto pode variar. Entre em contato com um escritório local de vendas da HPE ou com o representante de vendas HPE para obter informações detalhadas sobre a disponibilidade do serviço e a elegibilidade do produto.

Recurso	Especificações de fornecimento
Acesso pelo telefone a especialistas	Os clientes podem entrar em contato com o suporte HPE pelo telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana, para registrar incidentes de suporte. O tempo de resposta dependerá do nível de serviço do produto coberto. Resposta aprimorada em 15 minutos, 24x7 (níveis de serviço Critical e Essential) Para incidentes de severidade 1, a HPE procura conectar o cliente a um especialista no produto ou ligar novamente para o cliente em até 15 minutos. Para outros incidentes, a HPE pode conectar o cliente a um especialista no produto ou ligar novamente para o cliente em até uma hora. Resposta padrão em 2 horas (nível de serviço Basic) Para ligações sobre produtos cobertos por um contrato de serviço básico, a HPE fornecerá uma resposta por telefone em até 2 horas, realizada por um especialista durante a janela de cobertura. A disponibilidade pode variar para determinados produtos. Consulte hpe.com/services/expertchat para obter detalhes ou entre em contato com o representante de vendas HPE local.

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

Bate-papo online com especialistas	Os clientes podem iniciar um bate-papo online com um recurso técnico especialista para fazer perguntas, obter ajuda ou orientação técnica geral. O bate papo online com especialistas é oferecido para que os clientes obtenham respostas rápidas sobre questões técnicas relacionadas aos seus produtos HPE. Questões complexas que exijam respostas detalhadas podem ser elevadas a incidentes de suporte conforme a necessidade. O bate-papo online com especialistas é limitado apenas ao idioma inglês e está disponível durante a janela de cobertura do serviço. A disponibilidade pode variar para determinados produtos. Consulte hpe.com/services/expertchat para obter detalhes ou entre em contato com o representante de vendas HPE local.
Respostas ao fórum dados por especialistas	Os clientes podem postar perguntas e problemas, ou discutir o uso dos produtos dentro dos fóruns da comunidade HPE. Os especialistas em produtos HPE respondem em dois dias úteis a qualquer questão não resolvida que for levantada dentro do fórum oficial da comunidade HPE para produtos cobertos pelos serviços de suporte da HPE. Nos casos de postagens sobre tópicos que deveriam ser abordados por processos de suporte padrão, a HPE solicita que um incidente de suporte formal seja criado e segue os processos padrão de gerenciamento de incidentes da HPE. A resposta do recurso técnico especialista é limitada apenas ao idioma inglês e exige que o usuário seja registrado no HPE Support Center e esteja associado aos contratos de serviço.
Orientação técnica geral	A HPE se empenha para oferecer orientação técnica geral relativa às questões e perguntas específicas sobre os tópicos destacados a seguir acerca da operação e gerenciamento dos produtos dos clientes cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care. A orientação técnica geral está disponível pelo telefone, internet e bate-papo, está sujeita à janela de cobertura do serviço constante no contrato de serviço e será tratada como um incidente severidade 3. Quando for relacionada aos assuntos detalhados ou descritos a seguir, a HPE identificará documentos, vídeos e artigos da base de conhecimento para ajudar nos tópicos abordados. Além de qualquer limitação ou exclusão estabelecida nesta ficha técnica, qualquer orientação técnica geral da HPE será fornecida especificamente para os tópicos detalhados aqui e apenas para os produtos HPE cobertos por esses serviços: Uso ou procedimentos corretos para usar os recursos dos produtos Assistência na identificação de documentação relevante ou artigos da base de conhecimento Conselhos sobre as melhores práticas da HPE para ajudar você a gerenciar e manter os seus produtos Navegação básica para usar a interface de gerenciamento do produto Conselhos sobre as opções de gerenciamento de capacidade com base nas tendências de uso dos produtos (quando disponível) Orientações sobre a configuração geral do produto, que pode incluir recomendações de melhores práticas com base na experiência operacional da HPE Orientação sobre os passos potenciais para ajudar a trazer o produto para uma configuração Compatível Os tópicos de orientação técnica geral mencionados anteriormente podem não ser aplicáveis a todos os produtos de hardware e/ou software cobertos por este serviço.
Assistência HPE InfoSight	Para produtos HPE compatíveis com o HPE InfoSight (lista disponível no link a seguir), a HPE oferece suporte e orientação para a preparação,

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA – CREA-SC

	configuração e uso do HPE InfoSight. Adicionalmente, para esses produtos conectados, a HPE expande sua orientação técnica geral para incluir análises do HPE InfoSight, bem como os alertas e as recomendações fornecidas. Para produtos HPE configurados, mediante solicitação, a HPE oferece assistência aos clientes para que entendam os problemas, alertas e informações oferecidas pelo HPE InfoSight. Nos casos em que as análises oferecerem recomendações incluídas nos insights da carga de trabalho HPE InfoSight, a HPE pode oferecer a qualificação da análise, recomendações e os melhores próximos passos gerais em acordo com as orientações técnicas gerais. Para mais informações sobre o HPE InfoSight, cobertura de dispositivos e recursos, visite infosight.hpe.com.
Alertas preventivos do HPE InfoSight	Para os produtos HPE cobertos por um contrato de serviço, conectado a e conforme compatibilidade com o HPE InfoSight: Os clientes ganham acesso a rotinas automatizadas de monitoramento que podem identificar problemas potenciais usando assinaturas regras e determinações exclusivas da HPE. Para problemas identificados pelo HPE InfoSight, o HPE InfoSight alerta os clientes sobre os problemas e identifica oportunidades para ações corretivas e, de acordo com a sua criticidade, pode automaticamente submeter os incidentes à HPE com as informações diagnosticadas para acelerar os diagnósticos e reparos. Os recursos podem variar de acordo com o produto; os dispositivos devem ser compatíveis com o HPE InfoSight, e exige-se conectividade com o HPE InfoSight. Nos casos em que os clientes configuram o HPE InfoSight para os produtos HPE compatíveis cobertos pelo HPE Pointnext Tech Care, eles ganham acesso aos recursos analíticos aprimorados do HPE InfoSight, que oferecem insights de produtos e alertas de problemas detalhados, além de oportunidades de uso e configuração.
Registro automatizado de incidentes	Para produtos HPE compatíveis usando as ferramentas de serviço proprietárias HPE (incluindo o HPE InfoSight), e quando estiverem conectados, os dispositivos podem submeter os incidentes à HPE automaticamente, com informações diagnósticas que podem acelerar os diagnósticos e reparos. Onde o monitoramento e submissão automática de incidentes identificar problemas críticos que exijam o envolvimento da HPE, a HPE procura responder ao contato do cliente previamente identificado dentro da janela de cobertura do serviço, de acordo com as definições do nível de serviço adquirido. Caso o cliente não esteja disponível no momento do contato, ou caso solicite, a HPE agendará o acompanhamento para o próximo dia útil. Todos os problemas não-críticos serão acompanhados no próximo dia útil. Os clientes podem, a qualquer momento, de acordo com o seu nível de serviço, entrar em contato com a HPE para solicitar a continuidade do diagnóstico e da resolução do problema. Para mais informações, visite hpe.com/services/getconnected.

TABELA 2 - Recursos gerais do serviço

Documento assinado eletronicamente, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 5º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.
21/02/2024 as 15:50:42 por Lucas dos Santos Gerente Informatica, Matricula: 604.