CIASC
CENTRO DE INFORMÁTICA
E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S.A.

ANEXO II: ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

I - INFORMAÇÕES GERAIS

1. Equipe de Planejamento

Nome	Cargo/Função	E-mail
Marcelo Tavares	Líder Técnico	tavares@ciasc.sc.gov.br
Fábio José do Amaral	Gerente de Produtos de Software	amaral@ciasc.sc.gov.br
Cristina Orthmann da Silva	Diretora de Tecnologia da Informação	cristinaos@ciasc.sc.gov.br

2. Descrição do problema a ser resolvido ou da necessidade apresentada

(art. 18, §1º, I, da Lei Federal nº 14.133/2021)

O Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina – CIASC utiliza as plataformas Atlassian Jira Software Cloud e Service Collection Cloud como ferramentas corporativas centrais para gerenciamento de projetos de desenvolvimento de software, sustentação de sistemas críticos, atendimento de demandas, gestão de serviços, acompanhamento de atividades técnicas e interação entre equipes internas e clientes.

Atualmente, os processos operacionais e de desenvolvimento da empresa encontram-se amplamente integrados às ferramentas Jira, as quais sustentam atividades essenciais relacionadas à prestação de serviços tecnológicos ao Estado de Santa Catarina.

O Jira Software é utilizado intensivamente pelos times de desenvolvimento e gestão para operacionalização de metodologias ágeis, especialmente Scrum e Kanban, promovendo rastreabilidade, organização, produtividade e controle operacional.

Já o Service Collection constitui o principal canal de relacionamento entre equipes técnicas do CIASC e seus clientes internos e externos, permitindo registro, acompanhamento, priorização e gerenciamento de demandas técnicas e operacionais.

A interrupção ou indisponibilidade dessas ferramentas compromete diretamente:

- a continuidade dos serviços prestados pelo CIASC;
- a comunicação entre equipes e clientes;
- o acompanhamento de atividades críticas;

- o gerenciamento operacional das áreas técnicas;
- a execução de processos internos e externos relacionados à prestação de serviços públicos digitais.

Além disso, verificou-se recentemente situação de risco operacional relacionada ao processo de renovação do licenciamento, evidenciando a necessidade de aprimoramento dos critérios técnicos e operacionais da contratação.

A fabricante Atlassian informou que suas operações comerciais e suporte institucional são direcionados exclusivamente a empresas formalmente reconhecidas em seu programa oficial de parcerias (Atlassian Solution Partner), razão pela qual se tornou necessário adequar a futura contratação a essa diretriz.

Dessa forma, torna-se indispensável a realização de nova contratação para fornecimento das subscrições Jira Cloud, assegurando:

- continuidade operacional;
- aderência às diretrizes da fabricante;
- redução de riscos contratuais e operacionais;
- estabilidade e previsibilidade no processo de renovação das licenças.

3. Demonstração da previsão da contratação com o Plano Anual de Compras

(art. 18, §1º, II, da Lei Federal nº 14.133/2021)

A presente contratação está prevista no Plano Anual de Compras, sendo que a utilização das ferramentas Jira Software e Service Collection já integra de forma consolidada os processos operacionais do CIASC, constituindo solução tecnológica essencial à execução das atividades da empresa.

A contratação possui alinhamento direto com iniciativas relacionadas à modernização tecnológica, gestão de projetos, sustentação de sistemas e atendimento operacional às áreas internas e clientes externos.

4. Descrição dos requisitos da potencial contratação

(art. 18, §1º, III, da Lei Federal nº 14.133/2021)

Para atendimento das necessidades do CIASC, a contratação deverá contemplar os seguintes requisitos técnicos, operacionais e funcionais:

Requisitos *indispensáveis*

1. Fornecimento de subscrição anual das ferramentas:
    - Jira Software Cloud Standard;
    - Service Collection Cloud Premium.
2. Disponibilização das licenças em ambiente Atlassian Cloud oficial.

3. Garantia de continuidade operacional sem interrupções de licenciamento.
4. Compatibilidade integral com o ambiente atualmente utilizado pelo CIASC.
5. Manutenção das configurações, projetos, usuários, permissões e integrações existentes.
6. Disponibilização de suporte técnico compatível com o modelo SaaS (Software as a Service).
7. Atendimento às disposições da LGPD e requisitos de segurança da informação.
8. A empresa contratada deverá possuir status ativo como Atlassian Solution Partner.

Requisitos de habilitação técnica

A licitante deverá comprovar:

- ser parceira oficial Atlassian;
- possuir status ativo no programa Atlassian Solution Partner;
- possuir capacidade técnica para operacionalização do licenciamento.

Não será aceita comprovação baseada exclusivamente em:

- certificações individuais;
- parcerias indiretas;
- vínculos informais com terceiros.

Padrões mínimos de qualidade

1. Disponibilidade mínima dos serviços conforme SLA da fabricante.
2. Suporte técnico em português.
3. Renovação tempestiva das licenças sem interrupção operacional.
4. Disponibilidade contínua das funcionalidades Premium contratadas.

5. Estimativas das quantidades para contratação

(art. 18, §1º, IV, da Lei Federal nº 14.133/2021)

Serão contratadas subscrições anuais sob o modelo SaaS, cujos quantitativos foram redimensionados com base no histórico real de acessos processados, aplicando-se a política de otimização de despesas da empresa para o exercício de 2026.

Produto	**Quantidade**
Jira Software Cloud Standart	300 usuários
Service Collection Cloud Premium	200 agentes

Os quantitativos foram definidos com base na utilização atual das plataformas pelas áreas técnicas e operacionais do CIASC.

6. Levantamento mercadológico

(art. 18, §1º, V, da Lei Federal nº 14.133/2021)

O levantamento mercadológico identificou que a solução atualmente utilizada pelo CIASC encontra-se amplamente consolidada no mercado de gerenciamento de projetos, desenvolvimento ágil e gestão de serviços.

Foram consideradas alternativas tecnológicas existentes no mercado, incluindo plataformas de gestão ágil e service desk. Entretanto, verificou-se que eventual substituição da solução atualmente utilizada acarretaria:

- elevado custo de migração;
- perda de histórico operacional;
- necessidade de reestruturação de processos internos;
- necessidade de treinamento extensivo das equipes;
- impacto operacional significativo;
- riscos à continuidade dos serviços.

Adicionalmente, os processos internos do CIASC encontram-se profundamente integrados às ferramentas Jira, incluindo:

- fluxos operacionais;
- automações;
- integrações;
- dashboards;
- workflows;
- gerenciamento de chamados;
- metodologias ágeis;
- rastreabilidade de atividades.

Dessa forma, concluiu-se que a solução mais vantajosa técnica e economicamente consiste na continuidade da utilização da plataforma Atlassian Jira Cloud.

Também foi identificado que a Atlassian opera comercialmente no Brasil prioritariamente por meio de parceiros oficiais, motivo pelo qual a contratação deverá exigir empresa reconhecida como Atlassian Solution Partner.

6.1. Nota Técnica sobre o Nível de Licenciamento (Downgrade vs. Manutenção do Premium)

Em estrito atendimento às diretrizes de otimização de despesas e racionalização de custos estabelecidas pela Diretoria Executiva (Memorando Interno Nº 225/2025 - Processo 648/2025), a área técnica reavaliou a viabilidade de redução do nível de licenciamento (*downgrade*) de "Premium" para "Standard" para as plataformas utilizadas, chegando às seguintes conclusões:

A) Jira Software Cloud (Adoção do Downgrade para Standard):

Concluiu-se pela viabilidade e adequação do *downgrade* do Jira Software da versão Premium para a versão **Standard**. A principal perda tecnológica nesta transição é o recurso de Planos (*Advanced Roadmaps*), utilizado para o planejamento macro e visualização de dependências. Contudo, visando a economicidade administrativa, a equipe técnica adaptará seus controles de planejamento e acompanhamento das evoluções dos produtos, absorvendo o impacto operacional. Essa ação gera economia direta no contrato sem inviabilizar o processo central de desenvolvimento ágil de software da empresa.

B) Jira Service Management / Service Collection Cloud (Manutenção Obrigatória do Premium):

Diferentemente do Jira Software, o *downgrade* do Jira Service Management (JSM) para a versão Standard mostrou-se tecnicamente inviável e com alto risco institucional, sendo formalmente descartado. A versão Standard **não contempla o módulo nativo de Gestão de Ativos (Assets/CMDB)**, funcionalidade exclusiva da versão Premium. Para o CIASC, este módulo é indispensável, pois correlaciona chamados de suporte, requisições e incidentes cibernéticos diretamente com o inventário de infraestrutura (hardware e software). A ausência desse recurso fragilizaria severamente os controles de auditoria, a rastreabilidade em respostas a incidentes e as práticas de Gestão de Segurança da Informação, invalidando qualquer economia financeira em virtude do aumento exponencial do risco cibernético.

6.2. Memória de Cálculo: Vantajosidade e Inviabilidade Econômica de Substituição da Ferramenta

A fim de demonstrar a vantajosidade de manter o fornecedor Atlassian (Jira) em detrimento de uma substituição completa por outra solução de mercado, apresenta-se a valoração dos custos de transição. Devido à falta de portabilidade nativa dos fluxos de trabalho (*workflows*) e à política de "Risco Zero" para perda de tickets de clientes e dados históricos, o Custo de Transição Financeira (CTF) estimado para uma nova plataforma seria:

- **Reconstrução de Workflows:** 4 engenheiros dedicados × 160h/mês × 3 meses = 1.920 horas técnicas × R$ 120,00/h = **R$ 230.400,00**
- **Sustentação/Consultoria Externa de Transição:** Contratação de empresa especializada para garantir a migração (conforme apontado pelo GT 648/2025) = **R$ 120.000,00**
- **Precificação do Risco Operacional (Passivo contingencial):** Valoração do risco de perda de histórico e quebra de SLAs de serviços governamentais = **R$ 500.000,00**
- **Treinamento e Adaptação:** 300 usuários × 10h de treinamento × R$ 120,00/h = **R$ 360.000,00**

Custo Total Estimado de Migração (Investimento Não Recuperável): R$ 1.210.400,00.

Conclusão: O custo operacional e financeiro de migração (R$ 1.210.400,00) torna inviável a substituição do ecossistema. A manutenção da plataforma, combinada com a estratégia de *downgrade* do Jira Software para Standard e a redução de agentes no Jira Service Management, representa a ação administrativa mais vantajosa e econômica para o CIASC.

7. Estimativa do valor da contratação

(art. 18, §1º, VI, da Lei Federal nº 14.133/2021)

O valor estimado da contratação será definido mediante pesquisa de preços e cotações junto a empresas parceiras oficiais da Atlassian aptas a operar no território nacional.

A estimativa deverá considerar:

- licenciamento anual Jira Software Cloud Standard;
- licenciamento anual Service Collection Cloud Premium;
- quantitativos previstos;
- tributos incidentes;
- custos operacionais relacionados à intermediação comercial.

8. Comparativo das soluções

Critério	**Continuidade Jira Cloud**	**Migração para outra solução**
Continuidade operacional	Alta	Baixa
Impacto nos processos internos	Mínimo	Elevado
Necessidade de treinamento	Baixa	Elevada
Risco operacional	Baixo	Alto
Custo de implantação	Baixo	Elevado
Preservação do histórico	Integral	Parcial ou inexistente
Integrações existentes	Mantidas	Necessidade de reconstrução
Aderência aos processos atuais	Total	Parcial

Observação de Segurança e Governança: O downgrade para a versão Standard foi formalmente descartado devido à perda irrecuperável da funcionalidade nativa de Gestão de Ativos (CMDB). Sem ela, os fluxos automatizados de resposta a incidentes de segurança ficam desprovidos de contexto sobre o impacto nos recursos afetados, comprometendo a integridade operacional e as diretrizes de segurança cibernética da organização.

Conclui-se que a continuidade da utilização da plataforma Jira Cloud é significativamente mais vantajosa técnica e operacionalmente.

9. Descrição da solução escolhida

(art. 18, §1º, VII, da Lei Federal nº 14.133/2021)

A solução escolhida consiste na contratação de empresa parceira oficial Atlassian para fornecimento de subscrição anual das ferramentas:

- Jira Software Cloud Standard;
- Service Collection Cloud Premium.

A contratação será realizada contemplando:

- continuidade do ambiente atual;
- manutenção integral das funcionalidades existentes;
- suporte operacional;
- conformidade com as diretrizes comerciais da Atlassian.

A solução permitirá continuidade dos serviços sem necessidade de migração tecnológica.

10. Justificativas para o parcelamento ou não da contratação

(art. 18, §1º, VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021)

A contratação não será parcelada.

O objeto possui natureza indivisível sob o ponto de vista técnico e operacional, considerando que:

- os produtos compõem ecossistema integrado;
- a gestão do licenciamento deve ocorrer de forma unificada;
- o parcelamento aumentaria riscos operacionais;
- a centralização favorece controle contratual e continuidade do serviço.

Adicionalmente, a contratação unificada proporciona melhores condições comerciais e administrativas.

11. Contratações correlatas e/ou interdependentes

(art. 18, §1º, XI, da Lei Federal nº 14.133/2021)

Não há contratações correlatas ou interdependentes diretamente vinculadas ao objeto.

12. Providências a serem adotadas pela Administração previamente à celebração do contrato

(art. 18, §1º, X, da Lei Federal nº 14.133/2021)

Deverão ser adotadas as seguintes providências:

- elaboração do Termo de Referência;
- realização de pesquisa de preços;
- elaboração da Matriz de Riscos;
- verificação das condições de habilitação técnica;
- validação da condição de parceiro oficial Atlassian da futura contratada.

13. Possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras

(art. 18, §1º, XII, da Lei Federal nº 14.133/2021)

A solução possui baixo impacto ambiental direto, uma vez que opera integralmente em ambiente cloud, reduzindo necessidade de infraestrutura física local e consumo energético associado à manutenção de servidores próprios.

14. Resultados pretendidos

(art. 18, §1º, IX, da Lei Federal nº 14.133/2021)

Com a contratação, o CIASC pretende alcançar:

1. Continuidade operacional das plataformas Jira Cloud;
2. Redução de riscos de indisponibilidade;
3. Maior segurança contratual;
4. Aderência às diretrizes da fabricante Atlassian;
5. Preservação dos processos operacionais atuais;
6. Continuidade das integrações e automações existentes;
7. Maior previsibilidade no processo de renovação das licenças.

15. Posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação

(art. 18, §1º, XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021)

Conclui-se que a contratação pretendida é tecnicamente viável, operacionalmente necessária e economicamente adequada para atendimento das necessidades do CIASC.

A solução proposta assegura continuidade operacional, estabilidade contratual, aderência às diretrizes da fabricante e mitigação de riscos identificados em processos anteriores de renovação de licenciamento.

Dessa forma, entende-se plenamente justificada a contratação de empresa parceira oficial Atlassian para fornecimento das subscrições Jira Cloud utilizadas pelo CIASC.

16. Vantajosidade comercial da contratação

A contratação mostra-se vantajosa ao CIASC considerando:

- continuidade da plataforma já consolidada;
- eliminação de custos de migração;
- preservação dos investimentos já realizados;
- redução de riscos operacionais;
- manutenção dos processos e integrações existentes;
- estabilidade operacional e institucional.