



**Governo do Estado de São Paulo
Secretaria de Parcerias em Investimentos
Centro Administrativo**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Nº do Processo: 021.00001068/2024-99

Interessado: SPI- Secretaria de Parcerias em Investimentos

Assunto: Outsourcing

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Número do Processo SEI: 021.00001068/2024-99.

2. OBJETO

Contratação de serviços de recursos técnicos profissionais – outsourcing.

3. REFERÊNCIA LEGAL

Fundamento na hipótese do art. 75, caput, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

4. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

A necessidade surge a partir da identificação de desafios e demandas específicas. Esses desafios envolvem uma série de aspectos, desde suporte aos usuários até administração de servidores, redes e segurança da informação. O problema identificado está relacionado à falta de recursos técnicos especializados para lidar com a crescente complexidade das demandas na Secretaria de Parceria em

Investimentos. Incluindo questões como a sobrecarga da equipe existente, a falta de técnicos nas Regionais e a crescente necessidade de atualização e manutenção de infraestrutura tecnológica. A real necessidade gerada por esse problema é a de fortalecer a capacidade da Secretaria para enfrentar os desafios tecnológicos emergentes. Isso pode envolver a melhoria do suporte a usuários, otimização da administração de servidores e redes, fortalecimento das práticas de segurança da informação e a implementação de soluções tecnológicas mais eficientes e inovadoras. Fora o exposto acima, as necessidades englobam manter a equipe atual, composta por analistas e técnicos treinados e adaptados aos cenários específicos desta pasta, fator crucial para assegurar a eficácia operacional e permitir que a Secretaria mantenha suas atividades de forma ininterrupta.

5. ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante: Centro Administrativo
Responsável: Juliana Cristina Morelli

6. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

Conforme o inciso I, do art. 11, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 2019, podemos definir as necessidades de negócios relacionadas à contratação de serviços de TI da seguinte maneira:

Identificação Precisa dos Desafios Tecnológicos: Problemas específicos relacionados à sobrecarga da equipe, deficiências na segurança da informação e a necessidade de modernização da infraestrutura.

Alinhamento com Objetivos Estratégicos: Garantir que as soluções de TI propostas contribuam para o cumprimento das metas institucionais e para o desenvolvimento eficiente das atividades relacionadas à Investimentos do Estado.

Impacto nos Serviços Prestados: a contratação irá influenciar positivamente a eficiência operacional, a segurança dos dados e a qualidade dos serviços oferecidos.

Custo-Benefício e Viabilidade Financeira: Levando em consideração que já temos um contrato ativo com os serviços relacionados, e a Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - PRODESP já vem prestando um serviço satisfatório. É de interesse desta Pasta manter os serviços, afim de manter em pleno estado de funcionamento todas as estações de trabalho, bem como evitar prejuízos ao funcionamento desta Secretaria.

Considerando ainda que os valores estão em conformidade com o art.60, V, do Dec.61.036-2015, acrescentado pelo Dec.61.284-2015, e consubstanciado pelo art.4º da Resolução Conjunta SGGE/SEP/SF/PGE N.1, de 8-10-99, a Secretaria de Governo publica a Tabela de Preços de Insumos de Informática, que deverá ser utilizada como referência de mercado para exame de compatibilidade de preços dos serviços de informática, objeto de contratação com a Cia. de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp.

Conformidade com Normativas e Regulamentações: As necessidades de negócios desta contratação estão em conformidade com normativas e regulamentações governamentais aplicáveis. Isso assegura que as soluções de TI estejam alinhadas com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos reguladores.

Ao abordar esses aspectos, a Secretaria de Parceria em Investimentos do Estado de São Paulo assegura que suas necessidades de negócios são claras, alinhadas aos objetivos estratégicos, financeiramente viáveis e em conformidade com as normativas governamentais, contribuindo assim para uma abordagem eficiente e eficaz na contratação de serviços de TI.

7. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

As necessidades tecnológicas para a Secretaria de Parceria em Investimentos, considerando a prestação de serviços que envolvem a alocação de recursos técnicos para atender às demandas de TI.

Necessidades Tecnológicas Identificadas: Suporte Técnico Eficiente: Garantir a implementação de um suporte técnico eficiente, capaz de atender prontamente às demandas dos usuários internos, assegurando a continuidade das operações.

Administração Avançada de Servidores: Priorizar a administração avançada de servidores, com foco na otimização de desempenho, atualizações regulares e manutenção da disponibilidade dos sistemas críticos.

Gestão Efetiva de Redes: Estabelecer uma gestão efetiva de redes, visando a estabilidade, alto desempenho e a segurança nas comunicações internas e externas da Secretaria.

Segurança da Informação Robusta: Implementar soluções robustas de

segurança da informação, incluindo monitoramento constante, detecção de ameaças e medidas proativas para proteção de dados sensíveis.

Atualização Tecnológica Sustentável: Adotar uma abordagem sustentável para a atualização tecnológica, considerando a evolução do cenário de TI e garantindo a compatibilidade com futuras demandas e inovações.

Conformidade com Normas Setoriais: Assegurar a conformidade com normas e regulamentações específicas do setor agrícola, garantindo que as práticas de TI estejam alinhadas com requisitos legais e padrões da indústria.

Resposta Rápida a Incidentes: Desenvolver um protocolo eficaz de resposta rápida a incidentes de segurança, minimizando impactos em casos de ameaças cibernéticas ou falhas de segurança.

Benefícios Esperados: Espera-se que a implementação dessas necessidades tecnológicas proporcione maior eficácia operacional, segurança aprimorada dos dados e uma capacidade adaptativa às demandas tecnológicas em constante evolução na Secretaria de Parceria em Investimentos.

8. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

A decisão de contratar os serviços da Cia. de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp para atender às demandas tecnológicas da Secretaria de Parceria em Investimentos é embasada na busca por eficiência operacional e na expertise demonstrada pela empresa.

A PRODESP destaca-se pela sua capacidade técnica em fornecer suporte a usuários, administrar servidores, redes e garantir a segurança da informação, atendendo plenamente aos requisitos essenciais desta contratação e assegurando a economicidade do processo.

A escolha da PRODESP ganha ainda mais relevância ao considerar que a empresa já desempenha um papel crucial na prestação de serviços de suporte técnico contínuo para a Secretaria, pois esta Pasta já possui um contrato ativo, porém sem possibilidade de prorrogação.

Atualmente, mais de 90% da mão de obra nesta área é provida pela PRODESP. Manter e ampliar essa parceria já existente surge como uma decisão estratégica alinhada aos interesses da Secretaria de Parceria em Investimentos.

Essa continuidade na parceria não apenas aperfeiçoa recursos, mas também

garante a estabilidade e continuidade dos serviços tanto internos quanto externos da Secretaria.

A contratação com a PRODESP se faz ainda mais relevante, pois garante manter a equipe atual, analistas e técnicos que já foram treinados e adaptados aos cenários desta pasta contribuindo para a eficácia operacional, permitindo que a Secretaria mantenha suas atividades de forma ininterrupta.

9. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Conforme tabela do Termo de Referência.

10. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

A solução adotada envolve a alocação de uma equipe diversificada de profissionais técnicos, com o objetivo de atender às demandas de tecnologia da informação dos clientes, abrangendo desde suporte aos usuários até a administração de servidores, redes e segurança da informação, entre outras atividades.

Esta abordagem visa dar continuidade ao contrato já existente. Para garantir transparência e uniformidade nos custos em todo o estado de São Paulo, foi selecionada a "Tabela de Preços de Insumos de Informática", em conformidade com o artigo 60, V, do Decreto 61.036/2015, acrescido pelo Decreto 61.284/2015, respaldado pelo artigo 4º da Resolução Conjunta SGGE/SEP/SF/PGE N.1, de 8-10-99, cuja descrição está detalhada no item 12 deste ETP.

11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

A "TABELA DE PREÇOS DE INSUMOS DE INFORMÁTICA" será utilizada como análise comparativa de custo, pois a mesma esta em conformidade com o art.60, V, do Dec.61.036-2015, acrescentado pelo Dec.61.284-2015, e consubstanciado pelo art.4º da Resolução Conjunta SGGE/SEP/SF/PGE N.1, de 8-10-99, a Secretaria de Governo publica a Tabela de Preços de Insumos de Informática, que deverá ser utilizada como referência de mercado para exame de compatibilidade de preços dos serviços de informática, objeto de contratação com a Cia. de Processamento de Dados do Estado de São Paulo - Prodesp.

(Tabela anexa)

12. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

1. OBJETO Recursos Técnicos Profissionais – Outsourcing.

2. ESCOPO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Serviço de alocação de recursos técnicos profissionais para suporte contínuo às atividades relacionadas às rotinas de administração, manutenção e coordenação operacional do ambiente/infraestrutura computacional de servidores do ambiente do cliente, além de apoio em atividades relacionadas à gestão de projetos de TIC, para as quais estão contemplados os seguintes perfis:

SUPORTE TÉCNICO AO USUÁRIO – ANALISTA DE SUPORTE NÍVEL 2

Disponibilização de equipe técnica especializada para atendimento a incidentes e solicitação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em atividades de suporte técnico em equipamentos de TIC, Software e Redes Local através da análise e diagnóstico das ocorrências. As solicitações para diagnóstico e intervenção técnica deverão ocorrer mediante registro de incidentes ou solicitações no sistema de gestão adequada para este fim.

Atividades previstas:

- Acompanhamento junto aos técnicos de outros fornecedores no atendimento e suporte de equipamentos de TI;
- Análise e diagnóstico para solução de problemas;
- Apoio e suporte básico em aplicações e Softwares;
- Suporte à instalação e configuração de equipamentos de TI;
- Suporte em ambiente de Rede e Sistema Operacional;
- Configuração de dispositivos Móveis (Tablets e Smartphones);
- Operar soluções de vídeo conferência;
- Desenvolvimento de procedimentos para administração das soluções implementadas na resolução de problemas e incidentes, incluindo documentação e procedimentos operacionais;

- Gestão Sistêmica de chamados técnicos;
- Identificar atividades que deveriam ser automatizadas e escrever ou propor ferramentas para automatizá-las;
- Manter atualizada a base de conhecimento: acompanhar a revisão e atualização dos procedimentos operacionais (documentos), pesquisando novas soluções, analisando criticamente os processos e propondo melhorias;
- Atendimentos emergenciais a usuários VIP's;
- Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes);
- Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho.

Disponibilidade:

- Horário Comercial: Intervalo de 08:00 horas das 06h00 às 22h00 em dias úteis (segunda a sexta-feira);
- Plantões: Sábados, Domingos e Feriado;
- Hora Extra Comercial: Excedente a 8 horas (2 primeiras horas).

Entregáveis:

- Relatórios mensais das solicitações e incidentes desde que registrados em sistema;
- Suporte e assistência técnica aos softwares e aplicativos;
- Relatórios gerais/sintéticos de status e informações sobre o andamento das solicitações;
- Gerenciamento de incidentes (atualização, classificação, diagnóstico, resolução e fechamento), desde que registrados em sistema;

- Indicadores operacionais, medindo efetividade técnica e nível de serviço, desde que haja sistema para registro e gestão dos incidentes e solicitações.

ADMINISTRAÇÃO DE REDE – ADMINISTRADOR DE REDE LAN/WLAN/WAN – NÍVEL 3

A Administração de Redes atua no planejamento, programação, testes e implantação de projetos de redes de dados, voz e vídeo em estruturas LAN, WAN e Wireless. Compreende as etapas de análise, modelagem, suporte, monitoramento, documentação, treinamentos, manutenção e integração de soluções ao núcleo da rede.

Atividades previstas:

- Atividades relacionadas à administração, configuração, implantação e suporte de equipamentos de redes LAN, Wan e Wireless nos quesitos dados, voz, e vídeo;
- Analisar e acompanhar desempenho / utilização dos recursos e equipamentos de rede e das solicitações de eventuais alterações na rede;
- • Instalar ferramenta para captura e análise de tráfego com objetivo de solucionar problemas no ambiente de rede Lan/Wan;
- Elaborar relatórios técnico analíticos através de instalação de ferramenta de análise de rede ou através da coleta de dados dos equipamentos da rede, a fim de suprir informações que sirvam para o planejamento estratégico da contratante;
- Propor melhorias no ambiente de redes, melhores práticas, orientando a contratante nas adequações necessárias;
- Confecção de inventário, documentação e topologia da rede;
- Participar de visitas técnicas e reuniões emitindo pareceres relativos projetos técnicos da área de redes;
- Acompanhar a equipe de infraestrutura nos

serviços de manutenção ligados a sistema de cabeamento de rede metálico / óptico.

Entregáveis:

- Relatórios técnicos e indicadores elaborados através da coleta de dados dos equipamentos da rede, ferramenta de análise de rede ou sistema de gerência de rede em operação no ambiente, a fim de suprir informações que sirvam para o planejamento estratégico da CONTRATANTE.

Pré-requisitos:

- A CONTRATANTE deve dispor de meios que permitam a comunicação remota nos atendimentos de acesso remotos, para esclarecimento e resolução de problemas no ambiente de TI;
- A CONTRATADA somente prestará suporte técnico aos softwares que possuam suporte dos respectivos fabricantes ou responsáveis locais na CONTRATANTE.

Disponibilidade:

- Horário Comercial: Intervalo de 08:00 horas das 06h00 às 22h00 em dias úteis (segunda a sexta-feira);
- Plantões: Sábados, Domingos e Feriados;
- Hora Extra Comercial: Excedente a 8 horas (2 primeiras horas).

ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS – ANALISTA DE BANCO DE DADOS SQL – NÍVEL 3

Disponibilização de equipe técnica avançada remotamente ou nas dependências do cliente para gestão e suporte ao ambiente, análise e execução de processos de contingência elaborando e realizando a manutenção das

normas para administração e gerenciamento de banco de dados, a fim de garantir a disponibilidade e estabilidade do ambiente e desempenho das bases de dados.

Principais atividades:

A plataformas de Banco de Dados contempladas na prestação de serviço é SQL Server ou plataformas similares, com as atividades listadas abaixo:

- Gap Análise de ambiente – Levantamento do ambiente do cliente antes da implantação de melhorias (quantidade de servidores, quantidade de banco de dados, função dos bancos de dados, aplicações relacionadas, recursos de hardware (disco, memória e processador) dos servidores, recursos de software (versão / edição, quantidade de licenças) dos servidores);
- Administrar e monitorar banco de dados SQL Server em ambientes Single e Cluster;
- Análise de infraestrutura / capacity planning (projeção de crescimento vegetativo em banco de dados), análise, execução e acompanhamento junto aos clientes;
- Aplicação de paths no SGBD;
- Apoio/acompanhamento na definição do modelo de dados projeto lógico;
- Controle de acesso e atribuição de privilégios;
- Criação de rotinas de cargas e conversão de dados;
- Criar banco de dados e seus objetos;
- Definição do modelo de dados projeto físico;
- Apoio ao desenvolvimento de Procedures, Views, Triggers e Functions;
- Documentação de banco de dados e elaboração de procedimentos;
- Elaboração de documentação e propostas de melhorias dos ambientes de banco de dados;
- Elaboração de scripts básicos;
- Implantação e monitoramento de rotinas de backup / restore;

- Instalação e configuração banco de dados e ambientes com replicação de dados;
- Instalação, configuração e implementação de ambientes de alta disponibilidade;
- Operacionalização de processos de banco de dados;
- Realizar apoio as equipes de desenvolvimento de sistemas;
- Realizar projetos para migração e atualização de ambientes de banco de dados;
- Realizar tuning e performance aplicativo (SQL e T-SQL) em RDBMS SQL Server e troubleshooting de servidores em ambiente crítico;
- Tarefas gerais de administração de banco de dados (backup, restore, manutenções);
- Upgrade e controle das versões da ferramenta.

ADMINISTRAÇÃO DE AMBIENTES – ADMINISTRADOR SERVIDOR/VIRTUALIZAÇÃO/DIRETÓRIO/ARQUIVOS – NÍVEL 3

O serviço de administração de servidores, diretórios e virtualização nível 3 compreende o perfil pleno de maturidade em realizar o planejamento, implantação, documentação, manutenção e suporte de storage, servidores, sistemas operacionais e serviços de rede. Mantendo serviços como: Hypervisors (virtualizadores), controladores de domínio, DNS, DHCP, Correio Eletrônico, Webmail, Rotinas de Backup, Servidor e Arquivos, Imagens dos sistemas operacionais em servidores, drivers e patches de segurança.

Atividades previstas:

- Análise do ambiente através de métricas de desempenho garantindo a continuidade do ambiente e sua escalabilidade;
- Realização de GAP's análises nos ambientes para identificação de falhas na administração e propondo as melhorias aplicáveis;
- Adição e remoção de LUNs nos hosts ESXi;
- Administração de ambientes Windows: criação de

usuários, controle e gestão de permissões de acesso, implantação de rotinas de manutenção (gerenciamento de processos, configuração de rede e de roteamento, instalação de programas/utilitários, atualização de sistema operacional, configuração de acesso remoto (RDP), agendamento de tarefas, análise de logs/Event Viewer, configuração de rotação e arquivamento de logs e configuração de firewall do Windows);

- Administração de File Server Microsoft com implementação de recursos adicionais, como ACL's, ABE, Shadow Copy e cotas de disco;
- Administração Microsoft AD DC (instalação e configuração AD DC, configuração de GPO's, criação de grupos, usuários e OU's, elevação de nível funcional de domínio, criação de AD RODC, configuração de relação de confiança entre domínios);
- Administração de ambiente VDI na plataforma Horizon View;
- Análise de logs em caso de falhas de servidores físicos, VMs ou Storage;
- Análise e aplicação de mecanismos de segurança por meio do Sistema Operacional como: habilitação de auditorias, armazenamento e retenção de logs, desativação de serviços sem utilização, bloqueio de portas via firewall, alteração de portas de comunicação padrão, restrição de acesso a serviços somente a usuários habilitados etc.;
- Assegurar a aplicação das atualizações de segurança recomendadas pela Microsoft mantendo a estabilidade e correto funcionamento dos serviços hospedados;
- Assegurar que os dados do ambiente Microsoft Windows sejam devidamente armazenados em cópias de segurança (backup), garantindo que estes possam ser restaurados em caso de falhas no ambiente;
- Atividades de manutenção e administração em Storages;

- Atuar em solicitações e alertas de incidentes, executando soluções de contorno e propondo soluções definitivas;
- Compartilhamento de pastas de Arquivos;
- Configuração de coleta de dados de performance via Perfmon dos principais indicadores (Disk IO, memória, processamento etc.);
- Configuração e gerenciamento da capacidade dos componentes da infraestrutura, incluindo hosts, máquinas virtuais, data Storages e switches virtuais distribuídos;
- Configuração/Criação de políticas de acesso;
- Criação de LUNs, Zoning e manutenções na rede SAN;
- Criação, manutenção e suporte das imagens de sistemas operacionais dos servidores virtuais;
- Criação/Configuração de pastas de rede;
- Documentar ambientes virtualizados (levantamento de consumo de memória, CPU, disco);
- Capacity planning de ambientes de servidores;
- Elaboração de análises do ambiente com recomendações de melhorias considerando as diferentes plataformas disponíveis;
- Elaboração de procedimentos e documentação de ambiente SAN;
- Elaboração de rotinas em arquivos de lote (batch), VBS e Power Shell para automação de tarefas/administração dos servidores;
- Elaboração de documentação sobre servidores, serviços e ambientes de rede no qual os servidores Microsoft estão inseridos, detalhando o funcionamento dos serviços e apresentando as topologias correspondentes;
- Gerenciamento de discos (dimensionamento, particionamento, configuração iSCSI e FC);
- Implantação administração e manutenção da suíte de ferramentas Vrealize, Vcenter Server e ambiente virtualizado na plataforma Vmware;
- Implementação do serviço Microsoft NLB para balanceamento de carga;
- Instalação, Configuração e Desativação de

- Servidores e recursos de software;
- Instalação, configuração e manutenção dos serviços: DHCP, DNS, IIS, WSUS, Print Server, Microsoft Failover Clustering e AD CS;
- Monitoração do Ambiente e Análise do Desempenho;
- Permissão de acesso nas estações de trabalho - Portas USB/CDDVD/Acesso Administrativo;
- Planejamento, implantação, documentação, manutenção e suporte dos servidores;
- Suporte com relação as rotinas de backup dos servidores e manutenção dos servidores Controladores de domínio, DNS, Servidor de Arquivos e Patches de segurança;
- Tarefas de troubleshooting em ambiente SAN, Troubleshooting de ambiente virtualizado, utilizando ferramentas da plataforma Vsphere;
- Troubleshoots gerais e validação nas replicações inter-sites;
- Verificação das políticas de multipath existentes e propor as melhores práticas;
- Gerenciamento e monitoramento de recursos em nuvem;
- Administração e configuração de rotinas de Backup e Restauração de recursos de servidores/discos;
- Provisionamento e configuração de recursos na plataforma em nuvem (Servidores Virtuais, Discos, Storages, Redes Virtuais, Subredes, Recursos de segurança (básico), VPN (Client-to-Site e Site-to-Site));
- Configuração de auditoria de atividades na plataforma em nuvem;
- Relatório e inventario mensal de consumo de recursos;
- Administração de serviço DNS em nuvem;
- Relatório de recomendações e otimizações de recursos em nuvem.

Disponibilidade:

- Horário Comercial: Intervalo de 08:00 horas das

- 06h00 às 22h00 em dias úteis (segunda a sexta-feira);
- Plantões: Sábados, Domingos e Feriados;
- Hora Extra Comercial: Excedente a 8 horas (2 primeiras horas).

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – NÍVEL 3

O analista de segurança da informação para monitoramento e reporte de métricas de segurança da informação remotamente ou nas dependências do cliente. Detecção de ameaças e vulnerabilidades em serviços de TI que comprometam a informação corporativa. Minimizar os riscos de segurança e suporte a outras e usuários em assuntos referentes à Segurança da Informação.

Disponibilidade:

- Horário Comercial: Intervalo de 08:00 horas das 06h00 às 22h00 em dias úteis (segunda a sexta-feira).

ANÁLISE DE PROCESSOS – ANALISTA DE PROCESSOS – NÍVEL 2

Disponibilização de recurso especializado para mapeamento, implementação e gestão de processos através do monitoramento dos processos implantados e identificação pontos de melhorias e correções. A gestão de processos atua para que o fluxo de trabalho seja facilmente controlado e registrado, permitindo uma visão holística do negócio.

Principais atividades:

- Revisão das entradas, saídas, procedimentos, colaboradores, aplicações, tecnologias e a maneira como ocorre as interações de todos esses elementos para produzir os resultados dos processos;
- Cadastro e atualização de dados;
- Controlar atividades e a qualidade das informações e elaborar e acompanhar métricas

de desempenho;

- Emissão de relatórios de controle;
- Identificar evoluções e correções nos processos;
- Planejar e conduzir análise de problemas;
- Realizar treinamentos sobre processos operacionais quando necessários;
- Apoiar os gestores nas melhores práticas sugerindo melhorias nos processos;
- Identificar e otimizar processos críticos;
- Interagir com equipes e gestores da operação;
- Participar da elaboração, documentação e implementação de processos;
- Suportar atividades correlatas para atendimento às demandas de TI.

Disponibilidade:

- Horário Comercial: Intervalo de 08:00 horas das 06h00 às 22h00 em dias úteis (segunda a sexta-feira).

COORDENAÇÃO DE OPERAÇÕES – COORDENADOR DE OPERAÇÕES – NÍVEL 3

Disponibilização de recursos para atuar na gestão dos serviços prestados em ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), coordenando atividades das equipes de serviços. A CONTRATADA reserva-se o direito de substituir a qualquer tempo o Coordenador de Serviços, mediante comunicação formal a CONTRATANTE com 05 (cinco) dias de antecedência.

Atividades previstas:

O coordenador de serviços exercerá as atividades de gestão da equipe de serviços contratados, níveis de serviços, indicadores e interface com a CONTRATANTE, conforme atividades listadas abaixo:

Gestão de equipe:

- Liderar a equipe e gerenciar o fluxo de trabalho;
- Elaboração e acompanhar relatórios de

- desempenho da equipe;
- Coordenar distribuição das atividades;
- Acompanhar cumprimento dos processos estabelecidos;
- Acompanhar e avaliar as atividades previstas e executadas;
- Administrar a alocação e remoção de integrantes na equipe (quando necessário);
- Realizar a interface entre as áreas da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

Gestão de Serviços:

- Elaborar e acompanhar relatórios de desempenho dos serviços prestados;
- Fazer a gestão dos atendimentos, registros e resolução das solicitações;
- Elaborar relatórios analíticos operacionais;
- Elaboração e acompanhamento de relatórios quantitativos e qualitativos dos serviços;
- Desenvolver procedimentos para atuação da equipe e padronização dos processos;
- Participar em conjunto com a CONTRATANTE de reuniões de gestão dos serviços;
- Avaliar problemas recorrentes e propor soluções;
- Acompanhar, analisar e controlar eventuais acordos de níveis de serviços contratados (SLA – Service Level Agreement).

Disponibilidade:

- Horário Comercial: Intervalo de 08:00 horas das 06h00 às 22h00 em dias úteis (segunda a sexta-feira);
- Plantões: Sábados, Domingos e Feriados;
- Hora Extra Comercial: Excedente a 8 horas (2 primeiras horas).

Pré-requisitos:

- Qualquer alteração no escopo da prestação de serviços deve ser comunicada previamente à

PRODESP;

- Espaço físico adequado nas instalações da CONTRATANTE para a execução dos serviços pela equipe da CONTRATADA.

Níveis de Serviços (SLA):

- Entregas realizadas conforme cronograma definido entre as partes.

Entregáveis:

- Suporte e gestão operacional da equipe;
- Relatório de status e informações sobre o andamento da operação;
- Indicadores operacionais, medindo efetividade técnica e nível de serviço.

Serviço fora de escopo:

- Sistema de gestão de incidentes, disponível para contratação à parte (Console de Gerenciamento Service Desk PRODESP);
- Materiais (equipamentos, peças e licenças) eventualmente necessários à execução dos serviços, estes deverão ser fornecidos pela CONTRATANTE;
- Assinar qualquer tipo de documento do cliente e/ou de seus fornecedores.

GERENCIAMENTO DE PROJETOS – GERENTE DE PROJETOS – NÍVEL 3

Disponibilização de recursos para atuar no gerenciamento de projetos relacionados ao ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), fazendo a gestão dos projetos e interface com o CONTRATANTE, conforme atividades listadas abaixo:

Atividades previstas:

- Participação em projetos relacionados a Governança de TIC com foco na padronização do desenho dos processos e sua integração;

- Interação com equipes multidisciplinares da área de TIC para acompanhamento dos projetos;
- Melhorar a qualidade da prestação dos serviços através do aumento do nível de maturidade dos processos de gerenciamento de projetos, do uso das boas práticas e utilização de metodologias que venham a ser implementadas;
- Classificar os projetos de acordo com critérios definidos para suportar a priorização dos projetos em andamento;
- Garantir que relatórios de qualidade sejam produzidos, distribuídos e utilizados na tomada de decisões e melhoria no gerenciamento dos projetos;
- Promover treinamentos e workshops quando necessário para as diversas equipes, visando à adoção das melhores práticas;
- Gestão do conhecimento e gerência eletrônica de documentos dos projetos gerenciados;
- Promover indicadores que possibilitem a Gestão de TIC;
- Prover metodologias e critérios para controle de escopos, prazos, riscos e mitigações;
- Realizar a interface com equipes multidisciplinares da CONTATANTE e a CONTRATADA.

Disponibilidade:

- Horário Comercial: Intervalo de 08:00 horas das 06h00 às 22h00 em dias úteis (segunda a sexta-feira).

3.PRAZOS

O cronograma para a execução dos trabalhos previstos será estabelecido de comum acordo entre as partes

4. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Além das obrigações constantes da cláusula “OBRIGAÇÕES DAS PARTES” do

Contrato a que se vincula este ETP ficam definidas as enunciadas a seguir:

4.1. DA CONTRATADA

4.1.1. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer evento relativo aos serviços definidos neste ETP;

4.1.2. Designar as pessoas responsáveis como interlocutores, autorizados para o relacionamento com a CONTRATANTE.

4.2. DA CONTRATANTE

4.2.1. Assegurar a comunicação imediata à CONTRATADA de quaisquer projetos ou eventos que possam afetar os serviços definidos nesta ETP;

4.2.2. Manter, durante todo período de contratação, as condições estipuladas;

4.2.3. Designar as pessoas responsáveis como interlocutores, autorizados para o relacionamento com a CONTRATADA;

4.2.4. Indicar seu representante credenciado a fornecer informações, esclarecimentos e efetuar solicitações à CONTRATADA, discutir e consolidar os procedimentos de funcionamento e resolver quaisquer problemas que possam surgir na execução dos serviços constantes desta ETP.

12. ESTIMATIVA DO CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Valor R\$ 4.808.395,68 (quatro milhões oitocentos e oito mil trezentos e noventa e cinco reais e sessenta e oito centavos)

13. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

A escolha pela contratação de soluções de TI da PRODESP, em detrimento de outras empresas, para a Secretaria de Agricultura pode ser justificada por diversos motivos:

Expertise Específica:

A PRODESP possui uma expertise específica no setor de tecnologia da informação, com vasta experiência em atender demandas governamentais, incluindo serviços para órgãos públicos e setores relacionados à agricultura.

Conhecimento Institucional:

A empresa já tem um conhecimento aprofundado sobre as necessidades e processos da Secretaria de Agricultura, reduzindo o tempo de adaptação e proporcionando uma implementação mais eficiente das soluções. Histórico de Parceria Bem-Sucedida:

Caso a PRODESP já tenha uma história de parceria bem-sucedida com a Secretaria, isso demonstra confiabilidade e capacidade de entrega, criando uma base sólida para a continuidade da colaboração. Alinhamento com Normativas Governamentais:

A PRODESP, como empresa estatal, pode ter um alinhamento natural com as normativas e regulamentações governamentais, o que facilita o cumprimento de exigências legais. Integração de Serviços:

A PRODESP pode oferecer uma gama abrangente de serviços de TI, desde suporte a usuários até administração de servidores, redes e segurança da informação, proporcionando uma solução integrada e eficiente. Economia de Escala:

Dada a dimensão e abrangência da PRODESP, a contratação de seus serviços pode resultar em economia de escala, proporcionando benefícios financeiros em comparação com a contratação de várias empresas para diferentes necessidades.

Garantia de Continuidade e Estabilidade:

A PRODESP, ao já operar parte significativa dos serviços de TI da Secretaria, oferece garantia de continuidade e estabilidade nas operações, evitando interrupções e facilitando a manutenção de padrões de qualidade.

Comprometimento com Inovação: Se a PRODESP demonstrar um comprometimento contínuo com inovação e atualização tecnológica, isso reforça a ideia de que a Secretaria estará adotando soluções de ponta alinhadas com as melhores práticas do setor. Reputação no Setor Público:

A PRODESP, como empresa estatal, pode ter uma reputação consolidada no setor público, o que contribui para a confiança e credibilidade na prestação de serviços para órgãos governamentais. Ao considerar esses fatores, a escolha pela PRODESP pode ser vista como uma opção estratégica que visa atender às necessidades específicas da Secretaria de Parceria em Investimentos, combinando conhecimento institucional, eficiência operacional e confiabilidade

14. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Considerando o atual cenário, a Secretaria de Parceria em Investimentos, optou pela dispensa de licitação, efetuando a contratação direta da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Prodesp. Essa escolha se fundamenta no papel crucial que a empresa desempenha na prestação de serviços de suporte técnico contínuo para a Secretaria. Com um contrato ativo já em vigor, a manutenção da estabilidade e continuidade dos serviços, tanto internos quanto externos, torna-se uma prioridade. A contratação com a Prodesp é ainda mais

relevante devido à garantia de manutenção da equipe atual, composta por analistas e técnicos que já foram treinados e adaptados às necessidades específicas desta Pasta. Isso contribui para a eficácia operacional, permitindo que a Secretaria mantenha suas atividades de forma ininterrupta. A solução selecionada utiliza a "Tabela de Preços de Insumos de Informática", padronizando os preços em todo o estado de São Paulo. Esta tabela está em conformidade com o art. 60, V, do Decreto 61.036/2015, acrescentado pelo Decreto 61.284/2015, e embasado pelo art. 4º da Resolução Conjunta SGG/SEP/SF/PGE N.1, de 8-10-99. A Secretaria de Governo publica a Tabela de Preços de Insumos de Informática, que serve como referência de mercado para examinar a compatibilidade de preços dos serviços de informática, objeto de contratação com a Prodesp.

15. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

A contratação promove benefícios para esta Pasta, como a promover a eficácia operacional, permitindo que a Secretaria execute suas atividades de forma mais eficiente e com menor desperdício de recursos. Além disso, aprimorar a segurança dos dados é uma prioridade, garantindo a proteção das informações sensíveis e reduzindo o risco de incidentes de segurança cibernética. Outro benefício importante é a capacidade adaptativa às demandas tecnológicas em constante evolução. Com a implementação dessa solução tecnológica, a Secretaria estará mais bem preparada para lidar com as mudanças e inovações no campo dos investimentos, promovendo a eficácia e a inovação em seus processos. Isso contribuirá para um melhor atendimento das demandas relacionadas a parcerias e investimentos, e impulsionará o desenvolvimento tecnológico na área, mantendo-a competitiva e atualizada. Além disso, a contratação com a PRODESP é fundamental para garantir a estabilidade e continuidade dos serviços tanto internos quanto externos da Secretaria. Manter a equipe atual, composta por analistas e técnicos treinados e adaptados aos cenários específicos desta pasta, é essencial para assegurar a eficácia operacional e permitir que a Secretaria mantenha suas atividades de forma ininterrupta.

16. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

Informamos que todas as providências foram tomadas em relação as necessidades de adequação do ambiente do órgão para viabilizar a execução contratual, conforme prevê alínea "e", Inciso II, art. 11, da IN SGD/ME nº 1, de 2019.

17. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Esta equipe de planejamento declara viável esta contratação

18. JUSTIFICATIVA DA VIABILIDADE

A viabilidade desta contratação é plenamente justificada, uma vez que a Secretaria já possui um contrato abrangente, que inclui uma gama de serviços, destacando-se o suporte contínuo que engloba a alocação de diversos recursos técnicos profissionais. Este suporte abrange desde atendimento aos usuários até a administração de servidores, redes e segurança da informação, entre outras áreas essenciais. Do ponto de vista técnico, essa contratação é crucial para manter toda a infraestrutura necessária, garantindo a eficácia operacional e a continuidade das atividades da Secretaria sem interrupções. Além disso, sob uma perspectiva econômica, a solução atende aos requisitos estabelecidos, pois os preços praticados estão de acordo com a "TABELA DE PREÇOS DE INSUMO DE INFORMÁTICA". Esta tabela está em conformidade com o artigo 60, V, do Decreto 61.036-2015, complementado pelo Decreto 61.284-2015, e é respaldada pelo artigo 4º da Resolução Conjunta SGGE/SEP/SF/PGE N.1, de 8-10-99, publicada pela Secretaria de Governo.

19. RESPONSÁVEIS

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

MARILIA GRAZIELA DA SILVA SOUSA

Requisitante

LUCIANO SOUZA SILVA

Diretor II

Autorizo a contratação, encaminhe ao setor de contratações, conforme proposto.

São Paulo, na data da assinatura digital.



Documento assinado eletronicamente por **Marilia Graziela da Silva Sousa, Assessor I**, em 12/06/2024, às 12:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciano Souza Sliva, Diretor II**, em 25/06/2024, às 09:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0028263952** e o código CRC **659B82F3**.