

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
DIRETORIA DE AUDITORIA, FISCALIZAÇÃO E NORMALIZAÇÃO

DESPACHO

DEFIRO, a pedido, o descredenciamento da AR DAMASCENUS ASSESSORIA CONTÁBIL & CERTIFICADORA DIGITAL. Processo nº 00100.002795/2024-48.
DEFIRO, a pedido, o descredenciamento da AR A3 CONTABILIDADE & AUDITORIA. Processo nº 00100.002785/2024-11.
DEFIRO, a pedido, o descredenciamento da AR WB SERVIÇOS EM TECNOLOGIA. Processo nº 00100.002769/2024-10.
DEFIRO, a pedido, o descredenciamento da AR CONTAL CONTABILIDADE E ASSESSORIA EMPRESARIAL. Processo nº 00100.002698/2024-55.

PEDRO PINHEIRO CARDOSO
Diretor

SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL

PORTARIA SGD/MGI Nº 6.680, DE 4 DE OUTUBRO DE 2024

Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

O SECRETÁRIO DE GOVERNO DIGITAL DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, no uso das atribuições que lhe confere o art. 23, incisos III e XII, do Anexo I do Decreto nº 12.102, de 8 de julho de 2024, e tendo em vista o disposto no Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, e nos arts. 39 e 41 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, resolve:

Art. 1º O art. 2º, caput, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, passa a vigorar com a seguinte alteração:

"Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços.

Art. 2º Os Anexos I e II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, passam a vigorar, respectivamente, na forma dos Anexos A e B a esta Portaria. (NR)

Art. 3º A Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, passa a conter:

I - o Anexo III, na forma do Anexo C a esta Portaria;

II - o Anexo IV, na forma do Anexo D a esta Portaria.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

ANEXO A

(Anexo I da portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023)

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, na condição de órgão central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF, estabelece um modelo de contratação dos principais serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário.

1.2. Nesse sentido, este documento apresenta um modelo de referência para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, no âmbito do SISF.

1.3. O modelo proposto é de utilização obrigatória para os órgãos e entidades do SISF que estejam realizando o planejamento da contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, e deve ser adaptado às características do órgão ou entidade.

1.4. De forma excepcional, admite-se a utilização de outros modelos para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, desde que solicitado via ofício e obtida a autorização prévia da Secretaria de Governo Digital - SGD. Devem ser observadas as seguintes orientações:

a) Avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISF;

b) Não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;

c) Avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação; e

d) Abster-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a avaliação técnica, econômica e de padronização.

1.5. Este modelo prevê alguns balizadores definidos pela SGD a serem utilizados para orientar a utilização do modelo, bem como expandi-lo ou adaptá-lo. Caso os órgãos e entidades do SISF façam a expansão ou adaptação do modelo proposto, é obrigatório que deem conhecimento à SGD, via ofício, com a justificativa e fundamentação da sua decisão, para posterior análise da SGD, incorporação das melhorias ao modelo, quando aplicável, e disponibilização das atualizações a todos os órgãos e entidades do SISF. Ressalta-se que a justificativa para expansão ou adaptação do modelo deve estar em conformidade com os estudos técnicos realizados pelo órgão ou entidade e de acordo com os normativos vigentes.

1.6. Com esta iniciativa, espera-se que os órgãos e entidades do SISF identifiquem oportunidades de melhoria, de forma a mitigar riscos já mapeados relacionados à contratação do objeto e que, no médio e no longo prazo, a contratação se torne mais padronizada, econômica e menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual.

1.7. Nesse contexto, cumpre destacar o importante papel de cada órgão ou entidade na realização de estudos técnicos preliminares em harmonia com os normativos vigentes, que são imprescindíveis à realização de toda e qualquer contratação de solução de TIC.

1.8. O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço - NMS.

1.9. A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão ou entidade, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD.

1.10. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante.

1.11. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

1.12. Por se tratar de serviço continuado com predominância de mão de obra, vinculado ao alcance de resultados, sob demanda conforme condições previamente previstas em ordens de serviço; o Termo de Referência deve exigir que a Contratada mantenha, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

2. OS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

2.1. Dos serviços

2.1.1. Os serviços descritos neste modelo abrangem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

2.1.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão.

2.1.3. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

2.1.4. Os serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos.

2.1.5. Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

2.1.6. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes constantes deste modelo de contratação. O Anexo D dispõe de orientações adicionais que auxiliarão na execução do planejamento da contratação.

2.2. Termos e definições

2.2.1. Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

a) Administração: órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;

b) Área de TIC: unidade setorial, seccional ou correlata do SISF, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;

c) Base de Conhecimento: armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;

d) Catálogo de Serviços: informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;

e) Categoria de Serviço: consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;

f) Central de Serviços: refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;

g) DevSecOps: refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;

h) Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;

i) Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

j) Equipe de Fiscalização do Contrato: equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

