



RESOLVE:

Art. 1º - DESIGNAR a servidora **LILIANE DA SILVA BARBERINO**, CPF: **005.254.741-88**, para, sem prejuízo de suas funções, atuar como Gestora do **TERMO DE COOPERAÇÃO nº 03/2022 - SEDS/SEDI/SER**, que entre si celebram a **SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**, CNPJ sob o nº 08.876.217/0001-71, a **SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO (SEDI)**, inscrita no CNPJ sob o nº 21.652.711/0001-10, e a **SECRETARIA DE ESTADO DA RETOMADA (SER)**, inscrita no CNPJ sob o nº 37.992.607/0001-05, tendo por objeto a conjunção de esforços visando a consecução das ações para implantação do **Projeto Escola da Juventude**, e nos termos das disposições do artigo 84, parágrafo único, da Lei nº 13.019/14; 116 da Lei nº 8.666/93; 2º, III e 55 e seguintes da Lei Estadual nº 17.928/12 e 3º, §1º, da Lei Estadual nº 13.533/99, e seguintes.

Art. 2º - Sem prejuízo das funções que lhe são conferidas pela Lei Federal nº 8.666/93 e pela Lei Estadual nº 17.928/12, são atribuições do Gestor, ora designado, acompanhamento, fiscalização e, no que couber:

I - Conhecer detalhadamente as especificações técnicas do(s) objeto(s) do Termo de Cooperação, sanando qualquer dúvida com os demais setores responsáveis da Administração para o fiel cumprimento do ajuste;

II - Manter cópia do Termo de Cooperação e de seus aditivos, se existentes, juntamente com outros documentos que possam dirimir dúvidas originárias do cumprimento das obrigações assumidas;

III - Manter o correspondente processo administrativo devidamente organizado, arquivando todos os documentos relevantes relativos à execução do Termo de Cooperação e registrando nos autos os fatos ocorridos a fim de documentá-los;

IV - Acompanhar o prazo de vigência do Termo de Cooperação, manifestando-se por escrito a respeito da necessidade de prorrogação do prazo, antecipadamente ao término de sua vigência, observados os prazos exigíveis para cada situação;

V - Manifestar-se por escrito às unidades responsáveis a respeito da necessidade de adoção de providências visando à prorrogação do prazo, antecipadamente ao término de sua vigência, observados os prazos exigíveis para cada situação, nunca inferiores a 90 (noventa e vinte) dias (quando couber);

VI - Manifestar-se por escrito às unidades responsáveis, acerca da necessidade de adoção de providências visando à deflagração de novo procedimento licitatório, antecipadamente ao término da vigência, observadas as peculiaridades de cada objeto e os prazos exigíveis para cada situação, nunca inferiores a 120 (cento e vinte) dias;

VII - Manter controle dos pagamentos efetuados e dos saldos orçamentário, físico e financeiro do convênio, se houver;

VIII - Emitir pareceres e/ou relatórios técnicos, se necessário, como forma de subsidiar a Administração na tomada de decisões relativas ao Termo de Cooperação;

IX - Encaminhar à unidade responsável ou à autoridade superior, conforme for o caso, para conhecimento e providências, questões relevantes que por motivos técnicos ou legais justificáveis não puder solucionar, solicitando ao setor competente da Administração, se necessário, parecer de especialistas;

X - Anexar ao respectivo processo, as anotações relativas às ocorrências registradas durante a execução do Termo de Cooperação, inclusive com a juntada de documentos, em ordem cronológica, necessários ao bom acompanhamento do convênio, bem como adotar as providências cabíveis visando o saneamento de eventuais falhas ou defeitos observados com estabelecimento de prazo para a solução;

XI - Observar rigorosamente os princípios legais e éticos em todos os atos inerentes às suas atribuições, agindo com transparência no desempenho das suas atividades;

XII - Fiscalizar a execução do presente Termo, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições constantes de suas cláusulas;

XIII - Registrar ciência na presente Portaria.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

CUMPRA-SE e PUBLIQUE-SE.

MÁRCIO CÉSAR PEREIRA
Secretário de Estado de Desenvolvimento Inovação

Protocolo 321725

EXTRATO DO CONTRATO Nº 26/2022 - SEDI
PROCESSO Nº: 202214304001258;
MODALIDADE: Pregão Eletrônico SRP nº 08/2021;
IDENTIFICAÇÃO DO TERMO: Contrato nº 26/2022 - SEDI;
OBJETO: Aquisição de Solução de Application Delivery Controller (ADC), com funções de balanceador de carga e aceleração web com módulos de Loading Balance, Global Server Loading Balance, Web Application Firewall, SSL offload e inspection, incluindo garantia, Suporte técnico e subscrições e treinamentos;
VALOR: R\$ 4.317.440,00 (quatro milhões, trezentos e dezessete mil, quatrocentos e quarenta reais);
CONTRATANTE: ESTADO DE GOIÁS por intermédio da SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E INOVAÇÃO - SEDI, inscrito no CNPJ sob o nº 21.652.711/0001-10;
CONTRATADA: TELTEC SOLUTIONS LTDA, inscrita sob o CNPJ/MF nº 04.892.991/0001-15
VIGÊNCIA: 12 (doze) meses, contado a partir de sua assinatura em 04/08/2022 e vigorando até 03/08/2023;
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 2022.31.01.04.126.1019.2074.03, Fonte 25000100, constante do vigente Orçamento Geral do Estado;
LEGISLAÇÃO VIGENTE: Lei 8.666/93 e suas alterações.

Protocolo 321780

ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO E
INOVAÇÃO
GERÊNCIA DA SECRETARIA-GERAL

Resolução 3, de 03 de agosto de 2022

Estabelece um modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (TIC) e dá outras providências.

Os membros do **Comitê Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETIC)**, no uso de suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 8.800/2016, e alterações posteriores, e, ainda, considerando a necessidade de disciplinar as contratações de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento de tecnologia da informação e comunicação no âmbito da Administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo,

RESOLVEM:

Art. 1º Aprovar o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, disposto em Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MÁRCIO CÉSAR PEREIRA
Presidente do Comitê Estadual de Tecnologia da Informação e
Comunicação

MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

Estabelece um modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de



tecnologia da informação e comunicação (TIC) e dá outras providências.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º As diretrizes previstas neste modelo, de observância obrigatória de todos os órgãos da Administração direta, autárquica e fundacional, estabelecem o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

§ 1º O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

§ 2º É vedado ao contratante realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Resolução é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades poderão utilizar outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, comunicado via Ofício e aprovado previamente pela unidade central de tecnologia da informação.

Art. 4º Para fins desta Norma, considera-se:

I - Unidade central de tecnologia da informação: órgão central que coordena a gestão de Tecnologia da Informação no âmbito do Estado de Goiás, qual seja, a Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) da Secretaria de Desenvolvimento e Inovação;

II - Unidade setorial de tecnologia da informação: órgão responsável por atuar nas atividades de tecnologia da informação na administração direta, autarquias e fundações do Estado de Goiás, sob o direcionamento técnico da unidade central de tecnologia da informação.

CAPÍTULO II DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O disposto nesta Resolução não se aplica às contratações em andamento que se encontrem em fase posterior à análise jurídica do respectivo órgão ou entidade e nas renovações de contratos assinados antes da vigência desta Resolução.

Art. 6º Cabe ao Comitê Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETIC) decidir os casos omissos desta Resolução.

Art. 7º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I

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

1. Introdução

2.

3. 1.1. O Comitê de Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETIC), nos termos do Decreto nº 8.800/2016 estabelece um modelo de contratação dos principais serviços de operação de infraestrutura e atendimento

ao usuário de TIC, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário.

4.

5. 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 Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no âmbito da Administração direta, autárquica e fundacional do Estado de Goiás.

6.

7. 1.3. 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 unidade central de tecnologia da informação. Devendo-se observar as seguintes orientações:

8.

9. a) avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações;

10.

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

12.

13. 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

14.

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

16.

17. 1.4. Este modelo prevê alguns balizadores definidos pela unidade central de tecnologia da informação a serem utilizados para orientar a utilização do modelo, bem como expandi-lo ou adaptá-lo. Caso os órgãos e entidades façam a expansão ou adaptação do modelo proposto, é obrigatório que deem conhecimento à unidade central, via ofício, com a justificativa e fundamentação da sua decisão, para posterior análise, e eventual incorporação das melhorias ao modelo, quando aplicável, e disponibilização das atualizações a todos órgãos e entidades. 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.

18.

19. 1.5. Com esta iniciativa, espera-se que os órgãos e entidades 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.

20.

21. 1.6. 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.

22.

23. 1.7. 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).

24.

25. 1.8. 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.

26.

27. Os Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC

28.

29. 2.1. Dos Serviços

30.

31. 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.

32.

33. 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 baseado em TIC do órgão.

34.

35. 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.

36.

37. 2.1.4. Os serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e 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.

38.

39. 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 por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

40.

41. 2.2. Termos e Definições

42.

43. 2.2.1. Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

44.

45. a) **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;

46.

47. b) **Catálogo de Serviços:** informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;

48.

49. c) **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;

50.

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

52.

53. e) **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;

54.

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

56.

57. g) **Evento:** qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI;

58.

59. h) **Ferramentas de Automação Robótica de Processos (RPA):** tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;

60.

61. i) **Ferramentas de Monitoramento de Infraestrutura de TI (ITIM):** tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço (IaaS) ou na plataforma como serviço (PaaS) na nuvem;

62.

63. j) **Incidente:** qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;

64.

65. k) **Incidente de Segurança da Informação:** qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;

66.

67. l) **CrITÉrios de Aceitação:** parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;

68.

69. m) **Gerenciamento de Incidentes:** processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes;

70.

71. n) **Gerenciamento de Mudanças:** processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;

72.

73. o) **Gerenciamento de Requisição:** processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;

74.

75. p) **Gerenciamento de Serviços de TIC:** conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;

76.

77. q) **Infraestrutura de TIC:** abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;

78.

79. r) **Listas de Verificação:** documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;

80.

81. s) **Melhoria Contínua:** processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;



82.
83. t) **Operação de infraestrutura de TIC:** conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;
84.
85. u) **Ordem de Serviço (OS):** é a formalização do trabalho que será prestado pela contratada ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;
86.
87. v) **Problema:** causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;
88.
89. w) **Requisição de Mudança:** pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;
90.
91. x) **Requisição de Serviço:** pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e
92.
93. y) **Serviço:** meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados.
94.
95.
96. **2.3. Escopo do modelo**
97.
98. 2.3.1. O escopo deste modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão.
99.
100. 2.3.2. São serviços abrangidos pelo modelo de referência:
101.
102. a) Gerenciamento de Serviços de TIC;
103. b) Sustentação de Aplicações;
104. c) Armazenamento e Backup;
105. d) Sustentação de Banco de Dados;
106. e) Administração de Dados;
107. f) Conectividade e Comunicação;
108. g) Segurança de TIC;
109. h) Segurança de TIC;
110. i) Suporte Técnico de Microinformática.
111.
112.
113. Não são objetos do modelo de referência, os seguintes serviços:
114.
115. a) Desenvolvimento ou construção de sistemas e softwares próprios;
116. b) Corretagem (brokerage) de serviços de computação em nuvem;
117. c) Suporte a softwares aplicativos e hardwares prestados por fabricantes;
118. d) Consultoria de TIC;
119. e) Engenharia de software; e
120. f) Manutenção preventiva e corretiva de salas cofres e salas seguras.
121.
122. **Processo de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário de TIC**
123.
124. 3.1. Diretrizes sobre gerenciamento de serviços de TIC.
125.
126. 3.2. A formalização de processos de gerenciamento

de serviços de TIC é fundamental para assegurar a adoção adequada do Modelo de Referência, bem como garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação da TIC.
127.
128. 3.3. Como boa prática, a capacidade (processos e ferramentas) de um órgão em gerenciar os serviços de TIC não deve depender de contratos derivados do presente modelo, com vistas a proporcionar maior estabilidade nos processos de gestão de serviços bem como assegurar a governança dos processos da área de TIC na execução e controle de suas atividades.
129.
130. 3.4. A observância aos padrões constantes da série ABNT NBR ISO/IEC 20.000 provê estabilidade e previsibilidade aos processos de gerenciamento de serviços de TIC.
131.
132. 3.5. Para assegurar a governança adequada em relação aos modos de atuação da área e TIC na entrega de serviços à organização, deve-se considerar a formalização e implementação, no mínimo, das seguintes práticas:
133.
134. a) Gerenciamento de requisição de serviços;
135. b) Gerenciamento de mudanças;
136. c) Gerenciamento de problemas; e
137. d) Gerenciamento de incidentes.
138.
139. **Catálogo de Serviços**
140.
141. 4.1. A adoção de catálogos de serviços para descrição dos serviços prestados pela área de TIC, resultados esperados e níveis mínimos de qualidade exigidos são fundamentais para assegurar a estabilidade e previsibilidade do processo de gerenciamento dos serviços de TIC.
142.
143. 4.2. A utilização de catálogo de serviços de TIC não se confunde com a mensuração dos serviços para fins de pagamento descritos em detalhes nesse modelo, mas trata-se de uma prática constante da ABNT NBR ISO/IEC 20.000-1:2020.
144.
145. 4.3. Nesse sentido, é uma boa prática possuir um Catálogo de Serviços com todos os serviços prestados e executado sem suas operações.
146.
147. 4.4. É fundamental que exista um Catálogo de Serviços de TIC claro, organizado, preciso e disponível aos usuários da unidade de TI e que atenda às necessidades de negócio da organização.
148.
149. **Base de Conhecimento**
150.
151. 5.1. A organização deve manter atualizada a Base de Conhecimentos técnicos com vistas a assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços.
152.
153. 5.2. Uma Base de Conhecimento é um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento.
154.
155. 5.3. As informações da Base de Conhecimento podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas. O conhecimento construído e inserido na Base de Conhecimento ao longo da execução dos diversos atendimentos minimiza o custo de suporte para os problemas. Sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam se defrontar com um mesmo tipo de incidente diversas vezes e resolvê-lo com métodos e resultados diferentes. São vários os benefícios que estimulam a utilização desse repositório de conhecimento, tais como:



156.

157. a) Compartilhamento do conhecimento: através de uma base organizada, é possível democratiza o acesso ao conhecimento dos técnicos;

158.

159. b) Redução de tempo de resposta: a redução de tempo de resposta para uma solicitação aumenta a capacidade da Central de Atendimento de atender mais demandas;

160.

161. c) Qualidade de atendimento: independentemente do técnico que atender a uma solicitação, pois todos os técnicos possuem a orientação padronizada;

162.

163. d) Aumento da taxa de resolução no primeiro contato: reduz a necessidade de escalar o problema para um técnico mais experiente.

164.

165. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)

166.

167. 6.1. É permitido tratar a ferramenta de ITSM como solução de TIC distinta da solução de operação de infraestrutura, ou permitir que sejam fornecidas pela contratada.

168.

169. 6.2. A contratação de ferramenta de ITSM distinta da contratação do serviço operações e atendimento ao usuário de TIC permite que o órgão planeje e execute com mais eficiência e estabilidade o gerenciamento de demandas, incidentes, problemas e requisições, além de permitir maior controle sobre as melhorias e aperfeiçoamentos necessários nos processos contribuindo, assim, para o aumento da maturidade da área de TI no tocante ao gerenciamento de seus serviços.

170.

171. 6.3. A seleção da ferramenta de ITSM adequada à realidade do órgão deve considerar as diferentes necessidades, características do ambiente de infraestrutura, bem como dos serviços prestados pelo órgão, logo devendo ser objeto de adequado processo de planejamento.

172.

173. Quantificação e Estimativa Prévia do Volume de Serviços

174.

175. 7.1. Dimensionamento das necessidades

176.

177. 7.1.1. O dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar (ETP). Para auxiliar essa atividade, a equipe de planejamento pode utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda, informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão.

178.

179. 7.2. Levantamento do Ambiente

180.

181. 7.2.1. Deve-se realizar o levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem, discriminando-o por localidade (local de execução das atividades e tarefas), a exemplo de:

182.

183. a) Servidores físicos e servidores virtuais, plataformas em nuvem pública, plataformas de virtualização, plataformas de gerenciamento de infraestrutura em containers, servidores de aplicação, servidores web, servidores proxy, serviço de diretório, serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, processos de DevOps;
b) Storages, soluções de hiperconvergência, switches SAN, soluções de NAS, fitotecas (robôs de backup), sistema de armazenamento e backup centralizado, média servers; bancos de dados transacionais e analíticos e ferramentas de ETL;
c) Switches, roteadores, ativos de redes WIFI, MCU e

endpoints de videoconferência, central de telefonia e terminais VoIP, links de comunicação, cabeamento estruturado;
d) Firewalls, IPS/IDS, Web Filter, WAF, antivírus, antispam, VPN, gerenciamento de certificados digitais;
e) Estações de trabalho, notebooks, tablets, smartphones, impressoras, scanners, projetores; e
f) Sistemas, aplicações e serviços de TIC.

7.2.2. Outras informações, relacionadas à capacidade do ambiente também devem ser apuradas, tais como o volume de dados armazenados e trafegados, capacidades de processamento e memória e quantitativo de usuários na rede, bem como eventuais mudanças no ambiente, como alterações quantitativas ou qualitativas, decorrentes de projetos ou de aquisições de hardware ou software previstos ou em andamento no órgão ou entidade, que possam ocorrer ao longo da execução contratual e impactar a prestação do serviço.

7.2.3. Além disso, é recomendado que o órgão ou entidade identifique o nível de complexidade dos serviços a serem prestados, em função das características de seu ambiente, dos sistemas de missão crítica e de outros elementos que requeiram alto nível de maturidade nos processos para execução das atividades.

7.3. Definição do Local de Prestação dos Serviços

7.3.1. Deve-se definir o local da execução dos serviços e prever a possibilidade, ou não, de execução remota para cada categoria de serviços. Para os serviços prestados in loco, deve-se prever as situações em que o órgão contratante fornecerá a infraestrutura para a prestação dos serviços, detalhando os recursos dos quais dispõe, considerando os padrões adotados, e aqueles em que eventualmente devam ser empregados recursos da contratada, sujeitando-se, todavia, à homologação do órgão ou entidade contratante.

7.3.2. Para os serviços prestados fora do ambiente da contratante, deve-se prever que os recursos necessários à adequada prestação do serviço, tais como deslocamento, conexão de Internet, hardware e software, serão de responsabilidade da contratada.

7.4. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe

7.4.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.

7.4.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão. Exemplo: Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno. Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.

7.4.3. É importante destacar que a contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da contratada.

7.5. Dimensionamento do volume de serviços

7.5.1. O dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil



que deverá ser utilizado como referência para estimativa do preço de referência da contratação.

7.6. Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência

7.6.1. Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

7.6.2. Ao definir o quantitativo de cada Perfil em cada Categoria de Serviço, o gestor deve se atentar para embasá-lo considerando o quadro atual do órgão, seja de pessoal próprio ou de terceirizados, cuidando para justificar eventuais mudanças, de acordo com o seu entendimento do serviço prestado.

7.7. Gerenciamento dos Níveis de Serviço

7.7.1. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, por meio de um conjunto de procedimentos rotineiros e de regras preestabelecidos pelo órgão ou entidade contratante.

7.7.2. Os níveis mínimos de serviço são regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta a ser cumprida pela contratada na prestação dos serviços. Conforme dito anteriormente, o grau de exigência dos níveis mínimos de serviço pode trazer impactos à prestação do serviço, como no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

7.7.3. Sob o prisma do controle, uma gestão adequada dos níveis de serviço poderá impactar a remuneração devida à contratada, objetivando:

- a) Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo órgão ou entidade contratante;
- b) Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada;
- c) Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela contratada; e
- d) Aferir o desempenho da contratada, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários do órgão contratante.

MÁRCIO CÉSAR PEREIRA

Presidente do Comitê Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação

Protocolo 321735

Secretaria de Estado da Educação

PORTARIA Nº 02/2022/ CONSELHO ESCOLAR JOÃO BERNARDES DE ASSUNÇÃO

A PRESIDENTE DO CONSELHO ESCOLAR JOÃO BERNARDES DE ASSUNÇÃO/52065715, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista a Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, Decreto Estadual nº 9.666/2020, e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123 de 14 de

dezembro de 2006, Lei Federal nº 11.947 de 16 de junho de 2009, Resolução CD/FNDE nº 06 de 08 de maio de 2020 e demais normas vigentes à matéria. RESOLVE:

I - DESIGNAR a servidora, Ioly Divina de Almeida, Nº CPF 597.437.861-04, Professora PV, como Pregoeira Oficial, desta Unidade Escolar, a partir de 02 de agosto de 2022.

II- DESIGNAR as servidoras Rejane Aparecida Félix, Nº CPF 024.945.571-43, Apoio Administrativo e Ivanilda Rodrigues Vieira Neiva, Nº CPF 426.240.371-87, AAE, para integrar a equipe de apoio desta do Colégio Estadual João Bernardes de Assunção/52065715, jurisdicionado à Coordenação Regional de Catalão-Go para atuar nos procedimentos de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, a partir de 02 de agosto de 2022.

CONSELHO ESCOLAR JOÃO BERNARDES DE ASSUNÇÃO, Davinópolis-Go, aos 02 dias do mês de agosto de 2022.

LÍLIAN MACHADO RODRIGUES

Presidente do Conselho Escolar
João Bernardes de Assunção

Protocolo 321642

PORTARIA Nº 001/2022/COLÉGIO ESTADUAL ILLYDIA MARIA PERILO CAIADO

O (A) PRESIDENTE DO CONSELHO ESCOLAR, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista a Lei Estadual nº 17.928 de 27 de dezembro de 2012, Decreto Estadual nº 9.666/2020, e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº 10.520 de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº 123 de 14 de dezembro de 2006, Lei Federal nº 11.947 de 16 de junho de 2009, Resolução CD/FNDE nº 06 de 08 de maio de 2020 e demais normas vigentes à matéria. RESOLVE:

I - DESIGNAR o (a) servidor (a) **MARIA ODETE PEREIRA CINTRA MARTINS**, Nº CPF: 494.407.641-04, CARGO: AAE-T, como Pregoeiro (a) Oficial, desta Unidade Escolar, a partir de 02 de Agosto de 2022.

II- DESIGNAR os (as) servidores (as) **LÚCIA HELENA LARA CARDOSO DO NASCIMENTO**, Nº CPF 366.576.976-00, CARGO: AAE-T e **LÍGIA BORGES GOMIDE SANTANA**, Nº CPF: 457.059.761-00, CARGO: AAE-T para integrar a equipe de apoio desta do Colégio Estadual Illydia Maria Perilo Caiado, jurisdicionado à Coordenação Regional de Catalão - Goiás para atuar nos procedimentos de licitação na modalidade Pregão Eletrônico, a partir de 02 de Agosto de 2022.

CONSELHO ESCOLAR ILLYDIA MARIA PERILO CAIADO, em NOVA AURORA - GOIÁS, aos 02 dias do mês de AGOSTO de 2022.

Presidente do Conselho Escolar

Protocolo 321645

PORTARIA Nº 3306, de 05 de julho de 2022

A Secretária de Estado da Educação, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o **Despacho nº 514/2022 - GAB**, o qual consta no Processo nº 200800006011016,

RESOLVE:

RECONHECER a prescrição da pretensão punitiva, em razão da interrupção do exercício de suas funções por mais de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir de 02 de outubro de 2006, em face do servidor **Alessandro Silva de Oliveira**, CPF: **922.688.111-15**; **DECLARAR** extinta a punibilidade em virtude da ocorrência da prescrição da pretensão punitiva, em consequência não foram aplicadas as penalidades administrativas de demissão e de inabilitação; **DETERMINAR** a **exoneração de ofício** do servidor referenciado, cuja data da exoneração de ofício deve ser retroativa