



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. A necessidade da contratação de uma solução integrada de Gerenciamento de Serviços Corporativos (ITSM) e Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM) é impulsionada pela crescente complexidade do ambiente tecnológico e pela demanda por uma gestão mais eficiente e estratégica dos recursos de TI.

Atualmente, a Câmara Municipal de Itanhaém enfrenta desafios significativos decorrentes da fragmentação e da natureza manual dos processos de gestão de serviços e ativos, o que compromete a agilidade, a visibilidade e o controle sobre o parque tecnológico.

Sob a perspectiva do interesse público, a otimização da gestão de TI é fundamental para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços digitais prestados aos cidadãos e aos usuários internos. A ineficiência na gestão de incidentes, requisições e problemas pode resultar em interrupções de serviço, baixa produtividade e insatisfação dos usuários, impactando diretamente a capacidade da organização de cumprir sua missão institucional.

Além disso, a falta de controle sobre os ativos de TI pode levar a desperdício de recursos, aquisições desnecessárias e riscos de segurança e conformidade, comprometendo a integridade dos dados e a segurança das operações governamentais.

A implementação de uma solução ITSM/ITAM na modalidade SaaS em nuvem visa resolver esses problemas, proporcionando uma plataforma unificada para automatizar processos, centralizar informações e melhorar a colaboração entre as equipes de TI e os usuários. Isso permitirá uma gestão mais proativa, transparente e baseada em dados, resultando em:

- **Melhoria na Qualidade dos Serviços:** Resolução mais rápida de incidentes e requisições, com maior satisfação dos usuários.
- **Otimização de Custos:** Melhor controle sobre o ciclo de vida dos ativos, evitando gastos desnecessários com licenças e equipamentos subutilizados.

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



- **Aumento da Produtividade:** Automação de tarefas repetitivas, liberando a equipe de TI para atividades mais estratégicas.
- **Redução de Riscos:** Maior conformidade com regulamentações e políticas de segurança, minimizando vulnerabilidades.
- **Tomada de Decisão Estratégica:** Acesso a dados e relatórios precisos para subsidiar decisões sobre investimentos em TI.

Em suma, a contratação desta solução é de interesse público, pois contribuirá diretamente para a modernização da infraestrutura de TI, aprimoramento da prestação de serviços públicos e a gestão eficiente dos recursos, alinhando-se aos princípios da economicidade, eficiência e transparência na administração pública.

2. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

2.1. O Plano de Contratações para o Exercício 2024 não foi elaborado.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Os requisitos para a contratação da solução ITSM/ITAM SaaS são definidos para garantir que a solução escolhida atenda plenamente às necessidades da Câmara Municipal, considerando aspectos funcionais, técnicos, de segurança, de sustentabilidade e de qualidade.

3.1.1. Requisitos Funcionais:

3.1.1.1. Gerenciamento de Incidentes: Capacidade de registrar, classificar, priorizar, atribuir, escalar, resolver e encerrar incidentes, com rastreabilidade completa e comunicação com os usuários.

3.1.1.2. Gerenciamento de Requisições de Serviço: Catálogo de serviços personalizável, com fluxos de aprovação e atendimento automatizados para requisições de hardware, software, acesso e outros serviços de TI.

3.1.1.3. Gerenciamento de Problemas: Identificação proativa e reativa de problemas, análise de causa raiz, registro de soluções de contorno e implementação de soluções definitivas para evitar a recorrência de incidentes.



3.1.1.4. Gerenciamento de Mudanças: Planejamento, avaliação de impacto, aprovação, implementação e revisão de mudanças no ambiente de TI, minimizando riscos e interrupções.

3.1.1.5. Gerenciamento de Configuração (CMDB): Descoberta, registro e manutenção de um Repositório de Itens de Configuração (ICs) e seus relacionamentos, fornecendo uma visão precisa da infraestrutura de TI.

3.1.1.6. Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM): Inventário completo de hardware e software, controle de licenciamento, gestão do ciclo de vida dos ativos (aquisição, implantação, manutenção, descarte), e conciliação com o CMDB.

3.1.1.7. Base de Conhecimento: Criação, organização e disponibilização de artigos de conhecimento, FAQs e soluções para problemas comuns, acessível para a equipe de TI e usuários finais.

3.1.1.8. Portal de Autoatendimento: Interface intuitiva para os usuários registrarem incidentes, consultarem o catálogo de serviços, acompanharem suas solicitações e acessarem a base de conhecimento.

3.1.1.9. Relatórios e Dashboards: Geração de relatórios gerenciais e operacionais personalizáveis, com indicadores de desempenho (KPIs) e dashboards para monitoramento em tempo real.

3.1.1.10. Integração: Capacidade de integração com outras ferramentas e sistemas existentes na organização (e-mail, diretório de usuários, sistemas de monitoramento, etc.) através de APIs ou conectores nativos.

3.1.2. Requisitos Técnicos:

3.1.2.1. Modalidade SaaS em Nuvem: Solução totalmente baseada em nuvem, sem necessidade de instalação e manutenção de infraestrutura local.

3.1.2.2. Escalabilidade: Capacidade de ajustar a quantidade de usuários e recursos conforme a demanda da organização.

3.1.2.3. Disponibilidade e Performance: Acordo de Nível de Serviço (SLA) garantindo alta disponibilidade (mínimo 99,9%) e desempenho adequado da plataforma.

3.1.2.4. Segurança da Informação: Conformidade com padrões de segurança reconhecidos (ISO 27001, SOC 2, etc.), criptografia de dados em trânsito e em repouso, controle de acesso baseado em perfis e autenticação multifator (MFA).



3.1.2.5. Backup e Recuperação de Desastres: Políticas e procedimentos robustos para backup regular dos dados e plano de recuperação de desastres.

3.1.2.6. Customização e Personalização: Flexibilidade para configurar fluxos de trabalho, formulários, campos, notificações e interface do usuário de acordo com as necessidades da organização.

3.1.2.7. Mobilidade: Acesso à plataforma através de dispositivos móveis (smartphones e tablets) com interface responsiva ou aplicativo dedicado.

3.1.3. Requisitos de Qualidade e Desempenho:

3.1.3.1. Interface Intuitiva e Amigável: Facilidade de uso para a equipe de TI e usuários finais, com navegação clara e design moderno.

3.1.3.2. Documentação Completa: Manuais de usuário, guias de administração e documentação técnica detalhada e atualizada.

3.1.3.3. Suporte Técnico Ágil e Eficaz: Canais de suporte acessíveis (telefone, e-mail, chat, portal), com tempos de resposta e resolução definidos em SLA.

3.1.3.4. Treinamento Abrangente: Programas de treinamento para administradores, equipe de TI e usuários finais, cobrindo todos os módulos e funcionalidades da solução.

3.1.3.5. Atualizações e Evolução Contínua: Garantia de atualizações regulares da plataforma, com novas funcionalidades e correções, sem custos adicionais durante o período de subscrição. Estes requisitos servirão como base para a avaliação das propostas dos fornecedores e para a seleção da solução que melhor se adeque às necessidades e expectativas da organização.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO
--

4.1. A estimativa das quantidades para a contratação da solução ITSM/ITAM SaaS será baseada no número de usuários que utilizarão a plataforma e na quantidade de ativos de TI a serem gerenciados.

4.2. As métricas de licenciamento para soluções SaaS de ITSM e ITAM geralmente incluem:

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



a) Usuários Nomeados: Número de indivíduos que terão acesso à plataforma, seja como agentes de TI (para gerenciar incidentes, requisições, problemas, etc.) ou como usuários finais (para acessar o portal de autoatendimento, registrar solicitações, consultar a base de conhecimento).

b) Ativos Gerenciados: Quantidade de ativos de hardware (computadores, servidores, dispositivos de rede, impressoras, etc.) e software (licenças de sistemas operacionais, aplicativos, etc.) que serão inventariados e gerenciados pela solução ITAM.

4.3. Para fins de estimativa preliminar neste ETP será considerado os seguintes quantitativos:

Número de Agentes de TI: 6

Número de Usuários Finais: 100

Número de Ativos de Hardware: 500

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1. O mercado de soluções ITSM (IT Service Management) e ITAM (IT Asset Management) tem apresentado crescimento contínuo, impulsionado pela necessidade das organizações de otimizar a gestão de seus serviços e ativos de TI, especialmente com a crescente adoção de modelos de nuvem (SaaS). A modalidade SaaS oferece vantagens significativas, como redução de custos de infraestrutura, escalabilidade, acesso a tecnologias atualizadas e menor complexidade de gerenciamento.

5.2. Para o levantamento de mercado, foram consideradas as principais soluções disponíveis que oferecem funcionalidades robustas de ITSM e ITAM em modelo SaaS. As soluções avaliadas incluem, mas não se limitam a:

a) Milvus: Plataforma brasileira de gestão de TI, que oferece soluções integradas de ITSM e ITAM. Destaca-se pela sua interface intuitiva, facilidade de uso e suporte em português. Possui funcionalidades para gerenciamento de chamados, inventário de ativos, base de conhecimento, portal do cliente e relatórios. É uma solução robusta e flexível, com foco na otimização de processos e na experiência do usuário.



b) InvGate: Solução completa de ITSM e ITAM, conhecida por sua interface amigável e recursos avançados de automação e análise. Oferece módulos para gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, requisições, gerenciamento de ativos de hardware e software, e descoberta de ativos.

c) ServiceNow: Amplamente reconhecida como líder de mercado, oferece uma plataforma abrangente para ITSM, ITAM, e outras funcionalidades de gestão de serviços corporativos. Destaca-se pela sua capacidade de automação, personalização e integração.

d) TOPdesk: Solução integrada de ITSM e ITAM, conhecida pela sua interface amigável e facilidade de implementação. Oferece módulos para gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, requisições e ativos.

e) ManageEngine ServiceDesk Plus: Uma solução completa de ITSM com recursos de ITAM, ideal para pequenas e médias empresas. Possui funcionalidades de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças, ativos e base de conhecimento.

f) SolarWinds Service Desk: Oferece recursos de ITSM e ITAM, com foco em automação e otimização de fluxos de trabalho. Inclui funcionalidades de gerenciamento de incidentes, requisições, ativos e relatórios.

g) Jira Service Management (Atlassian): Uma plataforma flexível que combina ITSM com recursos de desenvolvimento de software, ideal para equipes que buscam uma abordagem colaborativa para a gestão de serviços e ativos.

h) Ivanti: Oferece soluções robustas para ITSM e ITAM, com foco em automação, segurança e conformidade. Possui módulos para gerenciamento de serviços, ativos, segurança e automação de TI.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

6.1. Para a presente solução a ser contratada foi utilizado o seguinte critério:

Contratações similares feitas pela Administração Pública e sites de empresas especializadas.

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém

ESTADO DE SÃO PAULO

ITEM	QUANT	UNID.	CATSER	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	SUBSCRIÇÃO ANUAL	27502	Solução de Gerenciamento de Serviços Corporativos (ITSM) e Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem (cloud), com licenciamento por subscrição e atualização de versão do fabricante, para 6 técnicos resolutores, 100 usuários e 500 ativos, incluído os serviços de suporte, atualizações e manutenção.	R\$ 4.000,00	R\$ 48.000,00

6.2. Por ora, consideraremos uma estimativa preliminar de R\$ 48.000,00 (Quarenta e oito mil) para a contratação de empresa especializada para fornecimento de Solução de Gerenciamento de Serviços Corporativos (ITSM) e de Solução de Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem (cloud), com licenciamento por subscrição, incluído os serviços de suporte, atualizações e manutenção.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

7.1. A solução ofertada deverá atender, no mínimo, às seguintes especificações técnicas:

7.1.1. ASPECTOS PARTICULARES ITAM, ADMINISTRAÇÃO DE GESTÃO DE ATIVOS

7.1.1.1. A Quantidade ilimitada de usuários.

7.1.1.2. Integração SSO.

7.1.1.3. Descoberta automatizada de endpoints não gerenciados permitindo identificá-los como ativos.

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém

ESTADO DE SÃO PAULO

7.1.1.4. Escaneamento da rede em busca de ativos armazenados localmente e na nuvem, permitindo maior visibilidade e controle sobre dispositivos conhecidos ou ocultos dentro de uma gama de IPs.

7.1.1.5. Importação e sincronização de instâncias AWS ou Azure, máquinas virtuais, Chromebooks e dispositivos móveis.

7.1.1.6. Seleção dos dispositivos que se deseja adicionar à rede, podendo excluir os que não têm nenhum valor. Deve ser possível regressar à lista de dispositivos ignorados e torná-los ativos.

7.1.1.7. Descoberta de dispositivos que necessitem de patches de segurança ou tenham software ultrapassado para tomar medidas pró-ativas.

7.1.1.8. Asset Management Agent para Windows, Mac, Linux e Android.

7.1.1.9. Obtenção de dados através das fontes Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Workspace, Active Directory, Google Endpoint Management, CSV, XLS e Manual.

7.1.1.10. Coleta automática dos dados detalhados de computadores, servidores e dispositivos móveis, incluindo uma visão padronizada de todo o software instalado para melhorar a visibilidade e a gestão.

7.1.1.11. Análise da rede, identificando dispositivos e filtrando os desnecessários.

7.1.1.12. Automatização do Gerenciamento do Ciclo de Vida dos Ativos, desde a compra até o descarte, com rastreamento proativo e lembretes de renovação.

7.1.1.13. Registro histórico dos ativos.

7.1.1.14. Monitoramento das alterações e vinculação dos ativos diretamente aos tickets de suporte.

7.1.1.15. Etiquetas inteligentes para categorização de ativos, Campos Personalizados para rastreamento personalizado e Tarefas com fluxos de trabalho automatizados para melhorar os processos de TI.

7.1.1.16. Acesso rápido a dados críticos de TI com busca baseada em IA e painéis em tempo real.

7.1.1.17. Unificação de títulos e versões de software.

7.1.1.18. Barra de Pesquisa Global.

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém

ESTADO DE SÃO PAULO

- 7.1.1.19.** Detecção de software não autorizado de acesso à rede, mantendo o controle de quais dispositivos clientes estão executando software não autorizado, bem como detectando mudanças em seu software e parâmetros de configuração.
- 7.1.1.20.** Relatório de dispositivos executando versões de softwares desatualizados.
- 7.1.1.21.** Verificações de vencimento de garantia de ativos.
- 7.1.1.22.** Gerenciamento de Usuários e Localização.
- 7.1.1.23.** Administração do ciclo de vida dos ativos de TI.
- 7.1.1.24.** Monitoramento do estado de saúde do ativo com base no espaço em disco, garantia, antivírus, pedidos relacionados e muito mais.
- 7.1.1.25.** Geração de códigos de barras.
- 7.1.1.26.** Geração de código QR.
- 7.1.1.27.** Gerenciamento de Contratos de Licenciamento.
- 7.1.1.28.** Software Metering.
- 7.1.1.29.** CMDB
- 7.1.1.30.** Implementação de software baseada em scripts, através da criação de pacotes de instalação fazendo o upload dos scripts e execução do plano de implementação em vários dispositivos simultaneamente.
- 7.1.1.31.** Aplicação automática de planos de políticas de IT e segurança simultaneamente em vários dispositivos sem linha de código.
- 7.1.1.32.** Automatização das atualizações ou desinstalações de software por meio de comandos.
- 7.1.1.33.** A solução deve ter um design responsivo, que permita o acesso de qualquer dispositivo (smartphones, tablets e computadores) e forneça uma interface que se adapte à tela dos mesmos.
- 7.1.1.34.** A solução deve ser uma plataforma no-code, que permita que todas as configurações sejam feitas de forma visual e através da interface do usuário
- 7.1.1.35.** A solução deve ser web, exigindo apenas um navegador compatível e uma conexão com a internet. No mínimo, ele deve ser compatível para usuários finais com navegadores como Internet Explorer versão 11 ou superior, Microsoft Edge,

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



Mozilla Firefox versão 34 ou superior, Google Chrome versão 42 ou superior e Safari versão 8 ou superior.

7.1.1.36. A solução deve estar disponível nos idiomas inglês e português do Brasil.

7.1.1.37. O suporte oficial da solução deve estar disponível em português do Brasil.

7.1.1.38. Resposta 24/7 a incidentes críticos.

7.1.1.39. 99,9% de disponibilidade.

7.1.2. ASPECTOS PARTICULARES ITSM, GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS CORPORATIVOS

7.1.2.1. Quantidade ilimitada de utilizadores finais da plataforma que se auto atendem, exploram bases de dados de conhecimento ou procuram assistência de agentes.

7.1.2.2. Quantidade ilimitada de utilizadores encarregados de supervisionar e aprovar tarefas como a compra de equipamento e a revisão de relatórios.

7.1.2.3. Permitir a autenticação de utilizadores com suporte para fornecedores da Microsoft, Google e LDAP/SAML.

7.1.2.4. Permitir configurar vários serviços de autenticação SAML de diferentes provedores de identidade (IdPs).

7.1.2.5. Gestão de tickets através de um processo formalizado e habilitado, mediante fluxo de trabalho e automação, alertas, bases de conhecimento, funcionalidades de autoatendimento, relatórios e analytics, por meio de interface amigável permite que os agentes lidem com os tickets com facilidade.

7.1.2.6. Base de conhecimento com os seguintes recursos:

a) Editor de rich-media para elaboração de artigos de base de conhecimento visualmente atraentes utilizando um editor robusto que permite a inclusão de vários recursos multimídia.

b) Base de conhecimento multinível fornecendo artigos adaptados aos usuários finais e promovendo o auto-serviço, bem como artigos que auxiliam os agentes de suporte de TI na coleta de informações sobre as solicitações nas quais eles estão trabalhando.



Câmara Municipal da Estância Balneária de Itanhaém

ESTADO DE SÃO PAULO

- c) Administração baseada na atribuição de funções através da definição de diferentes papéis e permissões para aqueles que podem criar e editar artigos, assegurando que as informações sejam precisas e atualizadas.
- d) Recurso para quando um usuário final criar uma solicitação, o sistema recomendará artigos relevantes para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria.
- e) Feedback dos usuários finais e análise com a contagem de pontos de vista e mais estatísticas de uso.

7.1.2.7. Portal de autoatendimento que permita aos usuários resolver problemas, acessar recursos ou concluir solicitações sem a necessidade de envolvimento direto de um agente de suporte. O Portal deve incluir no mínimo recursos como artigos da base de conhecimento, formulários de solicitação, catálogos de serviços e rastreamento de tickets.

7.1.2.8. Analytics e Relatórios com informações em tempo real e de fácil personalização.

7.1.2.9. Gerenciamento de níveis de serviços e SLA.

7.1.2.10. Gestão de aprovações para melhor visibilidade e ordem dos processos configurando aprovações personalizadas.

7.1.2.11. Roteamento de tickets atribuindo automaticamente as solicitações de serviços recebidas ao help desk apropriado com base no tipo de solicitação, urgência, e nas habilidades e disponibilidade dos agentes para garantir que elas sejam tratadas pela equipe mais qualificada em tempo hábil.

7.1.2.12. Atribuição de tickets permitindo que todos os pedidos de suporte sejam distribuídos aos agentes de acordo com suas habilidades, disponibilidade e carga de trabalho, para que todos os bilhetes sejam resolvidos de forma oportuna.

7.1.2.13. Escalonamento de tickets definindo diferentes critérios para escalonar os bilhetes com base no usuário que cria a solicitação, SLAs, ou qualquer outra condição necessária.

7.1.2.14. Disponibilizar resumos de tickets com IA.

7.1.2.15. Disponibilizar o recurso de geração de artigos com assistência de IA.

7.1.2.16. Criar diferentes automatizações baseadas em mudanças em diferentes indicadores nos acordos de nível de serviço (SLAs). Enviar notificações, adicionar

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



observadores e alterar a prioridade das solicitações de acordo com o percentual de cumprimento dos acordos para oferecer o melhor serviço de suporte possível.

7.1.2.17. Automatização de múltiplas ações utilizando motor de configuração de automatização baseado em condições.

7.1.2.18. Editor visual no-code do workflow dos processos de trabalho.

7.1.2.19. Templates ESM.

7.1.2.20. Agente Virtual com IA que conecta à base de conhecimento gerada no sistema e no histórico de chamados para resolver problemas. Sem necessidade de treinamento manual ou criação de conteúdo.

7.1.2.21. Integração com MS Teams, MS Active Directory, MS Azure Active Directory, LDAP, Email, ITAM.

7.1.2.22. Gerenciamento de Incidentes.

7.1.2.23. Gerenciamento de problemas.

7.1.2.24. Gerenciamento de mudanças.

7.1.2.25. Gerenciamento de conhecimento.

7.1.2.26. Gerenciamento de Infraestrutura e Plataforma.

7.1.2.27. Resposta 24/7 a incidentes críticos.

7.1.2.28. 99,9% de disponibilidade.

7.1.2.29. Deve ser integrada ao sistema ITAM.

7.1.2.30. A solução deve ter um design responsivo, que permita o acesso de qualquer dispositivo (smartphones, tablets e computadores) e forneça uma interface que se adapte à tela dos mesmos.

7.1.2.31. A solução deve ser uma plataforma no-code, que permita que todas as configurações sejam feitas de forma visual e através da interface do usuário

7.1.2.32. A solução deve ser web, exigindo apenas um navegador compatível e uma conexão com a internet. No mínimo, ele deve ser compatível para usuários finais com navegadores como Internet Explorer versão 11 ou superior, Microsoft Edge, Mozilla Firefox versão 34 ou superior, Google Chrome versão 42 ou superior e Safari versão 8 ou superior.

7.1.2.33. A solução deve estar disponível nos idiomas inglês e português do Brasil.



7.1.2.34. O suporte oficial da solução deve estar disponível em português do Brasil.

7.1.2.35. A solução deve estar em conformidade com o LGPD.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1. A solução de Gerenciamento de Serviços Corporativos (ITSM) e Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM) objeto desta contratação será adquirida como um pacote integrado na modalidade SaaS. Desta forma, o parcelamento do objeto não se mostra viável nem vantajoso para a Administração, pelos seguintes motivos:

8.1.1. Natureza Integrada da Solução: As funcionalidades de ITSM e ITAM são intrinsecamente interdependentes e complementares. A gestão de serviços (ITSM) se beneficia diretamente de um inventário preciso e atualizado de ativos (ITAM), e vice-versa. O parcelamento da solução em módulos separados ou a contratação de diferentes fornecedores para cada funcionalidade resultaria em complexidade de integração, potenciais falhas de comunicação entre os sistemas e perda de visibilidade e controle sobre o ambiente de TI.

8.1.2. Otimização de Processos: A proposta de valor de uma solução integrada reside na otimização de processos de ponta a ponta, desde a abertura de um incidente até a gestão do ciclo de vida de um ativo. O parcelamento comprometeria essa otimização, exigindo esforços adicionais de integração e gerenciamento de múltiplos contratos.

8.1.3. Redução de Custos e Esforço de Gerenciamento: A contratação de uma solução unificada simplifica o processo de aquisição, reduz os custos de licenciamento (geralmente mais vantajosos em pacotes integrados), minimiza o esforço de gerenciamento de fornecedores e contratos, e otimiza o suporte técnico. O parcelamento poderia acarretar custos adicionais de integração, treinamento e suporte, além de dificultar a atribuição de responsabilidades em caso de problemas.



8.1.4. Padronização e Governança: Uma solução integrada promove a padronização de processos e a melhoria da governança de TI, garantindo que todas as informações e fluxos de trabalho estejam centralizados em uma única plataforma. O parcelamento poderia levar à fragmentação de dados e à inconsistência nos processos.

8.1.5. Diante do exposto, a contratação da solução ITSM/ITAM de forma integrada, sem parcelamento, é a abordagem mais adequada para garantir a eficiência, a economicidade e a efetividade da gestão de serviços e ativos de TI da organização, em conformidade com o princípio da busca pela solução mais vantajosa para a Administração Pública.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS OU FINANCEIROS DISPONÍVEIS
--

9.1. A contratação da solução integrada de ITSM e ITAM SaaS visa alcançar resultados significativos para a Câmara Municipal, tanto em termos de economicidade quanto de melhor aproveitamento dos recursos disponíveis. Os principais resultados pretendidos incluem:

9.1.1. Redução de Custos Operacionais: A automação de processos manuais na gestão de serviços e ativos de TI, a otimização do uso de licenças de software e o melhor controle sobre o ciclo de vida dos ativos de hardware contribuirão para a redução de custos diretos e indiretos relacionados à operação da área de TI. A modalidade SaaS elimina a necessidade de investimentos em infraestrutura local e reduz os custos com manutenção e atualizações de software.

9.1.2. Aumento da Eficiência e Produtividade: A centralização das informações, a padronização de processos e a disponibilização de ferramentas de autoatendimento e base de conhecimento permitirão que a equipe de TI atue de forma mais proativa e eficiente, reduzindo o tempo de resolução de incidentes e requisições, e liberando recursos para atividades de maior valor estratégico. Os usuários finais também se beneficiarão de um acesso mais rápido e fácil aos serviços de TI.

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



9.1.3. Melhoria na Gestão de Ativos: A solução ITAM proporcionará uma visão completa e precisa do parque tecnológico, facilitando o inventário, o controle de licenciamento, a alocação de ativos e a identificação de equipamentos subutilizados ou obsoletos. Isso permitirá uma gestão mais eficaz dos investimentos em TI e a otimização do uso dos recursos materiais.

9.1.4. Aumento da Satisfação dos Usuários: A melhoria na qualidade e agilidade dos serviços de TI, a comunicação transparente e a disponibilidade de canais de autoatendimento contribuirão para o aumento da satisfação dos usuários internos e externos com os serviços prestados pela área de TI.

9.1.5. Fortalecimento da Governança de TI: A implementação de processos estruturados de ITSM e ITAM, baseados em melhores práticas de mercado (como ITIL), e a disponibilidade de relatórios e indicadores de desempenho (KPIs) fortalecerão a governança de TI, proporcionando maior transparência, controle e capacidade de auditoria sobre as operações da área.

9.1.6. Alinhamento Estratégico: A otimização da gestão de TI e a melhoria na qualidade dos serviços contribuirão para o alinhamento da área de TI com os objetivos estratégicos da organização, suportando a transformação digital e a inovação na prestação de serviços públicos.

9.1.7. Estes resultados serão monitorados e avaliados ao longo da execução do contrato, por meio de indicadores de desempenho a serem definidos no Termo de Referência (TR), a fim de comprovar a efetividade da contratação e o alcance dos benefícios esperados para a Administração Pública.

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

11.1. Não há correlação com outras contratações.

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP



12. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS

12.1. Nesta contratação não existem possíveis impactos ambientais e respectivas medidas de tratamento.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

13.1. A contratação requerida alinha-se às finalidades da Câmara Municipal e mostra-se viável sob as óticas ambiental, econômico e estratégica, conforme demonstrado neste estudo;

13.2. Os requisitos relevantes para a contratação foram devidamente levantados e analisados;

13.3. As quantidades são condizentes com a demanda prevista;

13.4. Existe no mercado a solução proposta que garante a concorrência;

13.5. A estimativa preliminar de preços foi realizada e documentada;

13.6. Foram indicados os resultados pretendidos com a contratação.

Itanhaém, 15 de julho de 2025

ALLAN BELLUCCI
DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fone/Fax (13) 3421-4450

Rua João Mariano Ferreira, 229 – Vila São Paulo – CEP 11740-000 – Itanhaém - SP