



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

SIGA Nº CTEC-ETP-2026/00012

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente demanda teve origem na Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação (CTEC), responsável pela administração da infraestrutura tecnológica da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves. A solicitação decorre da necessidade de assegurar a continuidade, a disponibilidade, a segurança e o desempenho dos serviços de Tecnologia da Informação que sustentam as atividades administrativas e a prestação de serviços públicos à população.

A contratação vigente aproxima-se do término de sua vigência, permanecendo necessária a continuidade dos serviços especializados para evitar interrupções na operação dos sistemas corporativos, riscos à segurança da informação, indisponibilidade dos serviços digitais e prejuízos ao funcionamento das Secretarias Municipais.

Dessa forma, a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de suporte, consultoria e treinamento em infraestrutura de Tecnologia da Informação, sob demanda, constitui medida indispensável para garantir o adequado funcionamento do ambiente tecnológico da Prefeitura de Bento Gonçalves, proporcionando maior eficiência na utilização dos recursos públicos, redução do tempo de indisponibilidade dos sistemas, apoio técnico especializado e continuidade dos serviços essenciais prestados à população.

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

O plano de contratações anual está em fase de elaboração.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Durante a execução contratual, a contratada deverá:

- Executar os serviços em conformidade com as boas práticas de Tecnologia da Informação, observando normas de segurança da informação, disponibilidade dos serviços, continuidade operacional e integridade dos dados;

Classif. documental

00.01.01.01



Assinado com senha por RODRIGO GOLIN FERNANDES.
Documento Nº: 210182-7083 - consulta à autenticidade em
<https://siga.bentogoncalves.rs.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=210182-7083>



CTECETP202600012A

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

- Disponibilizar atendimento remoto e presencial, conforme necessidade da Administração, respeitando os níveis de serviço (SLA) e os prazos de resposta estabelecidos no Termo de Referência;
- Manter canais de atendimento para abertura de chamados em horário comercial e canal de plantão para atendimento de incidentes críticos, quando aplicável;
- Disponibilizar profissionais tecnicamente qualificados para atuação nos ambientes Microsoft Windows Server, Linux, Hyper-V, Zimbra, Carbonio, VEEAM Backup & Replication, servidores, storages e demais tecnologias contempladas na contratação;
- Emitir Relatórios Individuais de Atendimento Técnico (RAT) para cada atendimento realizado, contendo todas as informações necessárias para fiscalização, medição e pagamento dos serviços;
- Elaborar os relatórios técnicos de validação das rotinas de backup, quando aplicável, comprovando a integridade dos dados e a realização dos testes de restauração;
- Manter sigilo sobre todas as informações, dados e configurações acessadas durante a execução contratual;
- Disponibilizar todos os recursos humanos, equipamentos, ferramentas e softwares necessários à execução dos serviços, exceto aqueles expressamente fornecidos pela Administração;
- Atender às novas versões, atualizações e tecnologias que venham a substituir ou complementar as soluções atualmente utilizadas pela Prefeitura, desde que relacionadas ao objeto contratado e sem custos adicionais;
- Cumprir integralmente todas as condições técnicas, operacionais e os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência.

4. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

Os quantitativos são indicados na Planilha de Pesquisa de Preços, anexa a este documento.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Para atendimento da necessidade identificada, foram analisadas as seguintes alternativas:

Alternativa 1 – Execução dos serviços exclusivamente por equipe própria do Município

Esta alternativa mostrou-se inviável, considerando que a infraestrutura de Tecnologia da Informação da Prefeitura contempla diversas tecnologias especializadas, como ambientes Microsoft Windows Server, Linux, Hyper-V, Zimbra, Carbonio, VEEAM Backup & Replication, servidores, storages e demais equipamentos de infraestrutura. A manutenção de servidores efetivos com especialização em todas essas tecnologias demandaria elevado investimento em capacitação contínua e ampliação do quadro de pessoal, além de não garantir atendimento às demandas extraordinárias e fora do horário de expediente.

Alternativa 2 – Contratação de profissionais dedicados em regime de alocação exclusiva



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

A contratação de profissionais em dedicação exclusiva acarretaria custos fixos elevados, independentemente do volume efetivo de demandas, reduzindo a eficiência da utilização dos recursos públicos. Além disso, a necessidade de especialistas varia conforme os incidentes e projetos em andamento, tornando esse modelo pouco flexível para a Administração.

Alternativa 3 – Contratação de empresa especializada para prestação de serviços sob demanda (solução escolhida)

A contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de suporte, consultoria e treinamento sob demanda mostrou-se a alternativa mais vantajosa sob os aspectos técnico e econômico. Esse modelo permite que a Administração disponha de profissionais especializados em diferentes tecnologias apenas quando necessário, remunerando exclusivamente as horas efetivamente executadas.

A solução proporciona maior flexibilidade operacional, atendimento a incidentes críticos, suporte remoto e presencial, transferência de conhecimento à equipe da CTEC, atualização tecnológica contínua e garantia da continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação, sem a necessidade de manter estrutura permanente de especialistas para todas as plataformas utilizadas pelo Município.

Dessa forma, conclui-se que a contratação sob demanda representa a alternativa que melhor atende ao interesse público, por conciliar economicidade, eficiência, disponibilidade de mão de obra especializada, flexibilidade na execução dos serviços e continuidade das atividades essenciais da Administração Municipal.

6. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Conforme Mapa de cotação e Pedido de compras em anexo.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A solução consiste na contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de suporte, consultoria e treinamento em infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI), sob demanda, visando assegurar a continuidade, a disponibilidade, a segurança e o adequado funcionamento do ambiente computacional da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves.

Os serviços deverão contemplar atendimento remoto e presencial, conforme a necessidade da Administração, abrangendo a resolução de incidentes, manutenção corretiva e preventiva, consultoria técnica, implementação de melhorias, administração dos ambientes de infraestrutura, apoio às mudanças tecnológicas e transferência de conhecimento à equipe técnica da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTEC).



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

A assistência técnica deverá ser prestada durante toda a vigência do contrato, observando os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos, com atendimento em horário comercial e, quando necessário, em regime de plantão para incidentes críticos, garantindo resposta tempestiva às demandas da Administração.

A contratada deverá disponibilizar profissionais qualificados para atuação nos ambientes Microsoft Windows Server, Linux, Hyper-V, Zimbra, Carbonio, VEEAM Backup & Replication, servidores, storages e demais equipamentos e soluções que compõem a infraestrutura tecnológica do Município, incluindo novas versões e tecnologias que venham a ser incorporadas durante a vigência contratual, desde que relacionadas ao objeto da contratação.

Os serviços deverão ser executados mediante Ordens de Serviço emitidas pela CTEC, sendo obrigatória a apresentação de Relatórios Individuais de Atendimento Técnico (RAT) para cada atendimento realizado, bem como dos relatórios de validação das rotinas de backup, quando aplicável, constituindo documentação indispensável para fiscalização, medição e pagamento.

A contratada será responsável por garantir a correta execução dos serviços, promovendo a correção de falhas, inconsistências e problemas identificados durante a prestação dos serviços, sem custos adicionais para a Administração, observando os prazos de atendimento e as condições estabelecidas no Termo de Referência.

A solução adotada permite que o Município disponha de suporte técnico especializado sempre que necessário, com pagamento apenas pelas horas efetivamente executadas, proporcionando maior eficiência na utilização dos recursos públicos, redução do tempo de indisponibilidade dos sistemas, aumento da segurança da infraestrutura de TI e continuidade dos serviços públicos prestados à população.

8. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

A contratação será realizada **por lote**, composto pelos itens correspondentes às horas técnicas de atendimento em horário normal de expediente e às horas técnicas de atendimento em horário extraordinário.

Não se mostra tecnicamente recomendável o parcelamento do objeto entre diferentes fornecedores, uma vez que os serviços possuem natureza integrada e complementar, exigindo padronização dos procedimentos, uniformidade técnica, gestão centralizada e responsabilidade única pela execução contratual.

A divisão da contratação entre múltiplas empresas poderia gerar conflitos quanto à definição de responsabilidades, dificuldades na coordenação dos atendimentos, descontinuidade na prestação dos serviços, divergências metodológicas e aumento dos custos administrativos relacionados à fiscalização e gestão contratual. Além disso, incidentes críticos frequentemente demandam atuação integrada sobre diferentes componentes da infraestrutura de Tecnologia da Informação, tornando indispensável que uma única empresa detenha conhecimento completo do ambiente tecnológico da Administração.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

A contratação de um único fornecedor também proporciona maior eficiência operacional, padronização dos processos de atendimento, uniformidade na documentação técnica, melhor controle dos níveis de serviço (SLA), maior agilidade na resolução de incidentes e responsabilização integral pela execução do objeto.

Dessa forma, conclui-se que o julgamento por lote atende aos princípios da eficiência, da economicidade e da vantajosidade para a Administração Pública, assegurando a prestação contínua, coordenada e tecnicamente uniforme dos serviços de suporte, consultoria e treinamento em infraestrutura de Tecnologia da Informação.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS

Com a contratação pretendida, espera-se garantir a continuidade e a elevada disponibilidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação da Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves, assegurando suporte técnico especializado para a resolução de incidentes, implementação de melhorias e manutenção dos ambientes tecnológicos utilizados pela Administração.

Sob o aspecto da economicidade, a contratação por demanda permite que o Município remunere apenas as horas de serviços efetivamente executadas, evitando custos fixos decorrentes da manutenção de equipe especializada em diversas tecnologias, cuja utilização ocorre de forma variável ao longo do contrato. Esse modelo proporciona maior eficiência na aplicação dos recursos públicos e flexibilidade para atender às necessidades da Administração.

Em relação aos recursos materiais e tecnológicos, a solução contribui para a preservação da infraestrutura existente, promovendo a correta administração dos servidores, storages, ambientes de virtualização, soluções de backup, sistemas operacionais e demais equipamentos de infraestrutura, reduzindo riscos de indisponibilidade, perda de dados e interrupção dos serviços públicos.

Como resultados esperados, destacam-se:

- Maior disponibilidade e estabilidade da infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- Redução do tempo de resposta e de solução dos incidentes técnicos;
- Melhoria da segurança da informação e da continuidade dos serviços de TI;
- Utilização mais eficiente dos recursos financeiros, com pagamento apenas pelos serviços efetivamente prestados;
- Maior produtividade da equipe técnica da CTEC, direcionando seus esforços para atividades estratégicas;
- Padronização dos procedimentos técnicos e melhoria da qualidade dos serviços prestados;
- Maior confiabilidade das rotinas de backup e recuperação de dados;
- Apoio à evolução tecnológica da infraestrutura municipal, garantindo o adequado funcionamento dos sistemas que suportam os serviços públicos prestados à população.

Dessa forma, a contratação demonstra-se vantajosa por aliar eficiência operacional, racionalização dos recursos públicos, especialização técnica e continuidade dos serviços essenciais de Tecnologia da Informação.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

10. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Previamente à celebração do contrato, a Administração deverá adotar as medidas necessárias para assegurar o adequado início da execução dos serviços, compreendendo:

- Conclusão do procedimento licitatório e formalização do instrumento contratual, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021;
- Designação formal do gestor e dos fiscais do contrato, responsáveis pelo acompanhamento, fiscalização e ateste da execução dos serviços;
- Definição dos fluxos internos para abertura, acompanhamento e encerramento das Ordens de Serviço (OS), bem como dos procedimentos de validação das horas executadas e dos Relatórios Individuais de Atendimento Técnico (RAT);
- Disponibilização das informações, acessos e documentação técnica necessários para o início da prestação dos serviços, observadas as normas de segurança da informação da Prefeitura;
- Realização de reunião inicial entre a equipe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTEC) e a contratada, visando alinhar os procedimentos operacionais, os canais de comunicação, os níveis de serviço (SLA), os responsáveis técnicos e as rotinas de atendimento;
- Verificação da disponibilidade dos ambientes e sistemas que serão objeto da prestação dos serviços, permitindo o adequado planejamento das atividades pela contratada.

Quanto à fiscalização e à gestão contratual, a Administração designará servidores com conhecimento técnico compatível com o objeto para exercer as funções de gestor e fiscais do contrato. Esses servidores acompanharão a execução dos serviços, verificarão o cumprimento dos níveis de serviço, analisarão os relatórios apresentados pela contratada, validarão as medições mensais e adotarão as providências cabíveis em caso de descumprimento das obrigações contratuais.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

A Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTEC) será responsável pelo gerenciamento da contratação, pela abertura e acompanhamento das Ordens de Serviço (OS), pela fiscalização da execução dos serviços, pela validação dos Relatórios Individuais de Atendimento Técnico (RAT), pela medição das horas efetivamente executadas e pelo ateste das notas fiscais para fins de pagamento.

Conforme estabelecido no Termo de Referência, **não será permitida a subcontratação**, cabendo à empresa contratada executar integralmente os serviços com equipe própria, assumindo total responsabilidade técnica, operacional e administrativa pela execução do objeto, bem como pelo cumprimento dos níveis de serviço (SLA) e das demais obrigações contratuais.

Dessa forma, não há contratações correlatas ou interdependentes que condicionem a execução do objeto, sendo a contratada a única responsável pela prestação dos serviços previstos no contrato.



12. DESCRIÇÃO DE IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

Não haverá impactos ambientais.

13. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO DA CONTRATAÇÃO

A CTEC se posiciona favorável a contratação.

14. JUSTIFICATIVA PELO NÃO-PREENCHIMENTO DOS ITENS NÃO OBRIGATÓRIOS

Todos os itens foram preenchidos.

Bento Gonçalves, 27 de julho de 2026.

- assinado eletronicamente -
Rodrigo Golin Fernandes
Diretor

