



ATA DE CONTRATAÇÃO  
DE **SERVIÇO DE APOIO**  
À **GOVERNANÇA DE TIC**  
PRODERJ

# Proderj Governança

REGISTRO DE PREÇOS – PE- RP  
Nº 012/2023

Ata nº 008/2023 assinada em  
**06/11/2023**

PROCESSO Nº 430002/000148/2022.



[Clique para saber mais](#)



# OBJETO

Registro de Preços visando à contratação de empresa especializada na prestação de serviço de Apoio à Governança de TIC, contemplando atendimento de demandas para consultoria tecnológica, sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da Administração Pública, com ações proativas, preventivas, preditivas e corretivas.

- › Serviço de apoio à Governança de TIC
- › Utilizando catálogo de serviços
- › UST – Unidade de Serviço Técnico
- › Período de 12 (doze) meses

[Clique para saber mais](#)

# OBJETO



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Gerência de Aquisições

## ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 008/2023

Processo nº SEI-430002/000148/2022

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE APOIO À GOVERNANÇA DE TIC, CONTEMPLANDO ATENDIMENTO DE DEMANDAS PARA CONSULTORIA TECNOLÓGICA E SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, COM AÇÕES PROATIVAS, PREVENTIVAS, PREDITIVAS E CORRETIVAS POR UM PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, QUE FIRMAM O ESTADO DO RIO DE JANEIRO, QUE FIRMAM O ESTADO DO RIO DE JANEIRO PELO CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - PRODERJ, E O FORNECEDOR ABAIXO INDICADO**

Clique para saber mais

**eds** EXTREME DIGITAL SOLUTIONS



# ADOÇÃO ATA REGISTRO DE PREÇOS

- › Imprevisibilidade do quantitativo de demanda.
- › Agilidade na aquisição dos serviços que coaduna com a urgência e necessidade da contratação.
- › Otimização de esforços e gastos, evitando multiplicidade de procedimentos licitatórios.
- › Redução de custos de manutenção.
- › Melhor eficiência pelo uso racional dos recursos.
- › Ganho de economia de escala, pois ao prospectar grandes volumes, a Administração Pública amplia seu poder de compra junto aos fornecedores.
- › Reduções consideráveis de preços.

# ÓRGÃOS E ENTIDADES

Órgãos ou Entidades da Administração Pública responsável pela condução do conjunto de procedimentos do certame licitatório para registro de preços e gerenciamento da Ata de Registro de Preços dele decorrente.



Órgãos ou Entidades Municipais, Distritais, de outros Estados e Federais, resguardadas as disposições de cada ente.



Órgãos ou Entidades da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Estado do Rio de Janeiro, conforme relação constante do Anexo II do Edital.

[Clique para saber mais](#)

# RELAÇÃO DOS ÓRGÃOS PARTICÍPES

## PRODERJ



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Transformação Digital – SETD  
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

**PREGÃO ELETRÔNICO PE - RP Nº 012/2023 – SERVIÇO APOIO DE GOVERNANÇA DE TIC**

**ANEXO II - RELAÇÃO DE ÓRGÃOS PARTICIPANTES PLS - SIGA Nº 1013/2023**

Nº	SIGLA	NOME / ENDEREÇO
1	CEPERJ	124100 - CEPERJ - FUND CENTRO EST. ESTAT. PESQ. SERV RJ Av. Carlos Peixoto, 54 - Botafogo, Rio de Janeiro - RJ
2	PRODERJ	403200 - PRODERJ - CENTRO DE TECN DE INFORMAÇÃO E COMUN DO ERJ Rua da Conceição, 69. 24º e 25º andares – Centro - RJ
3	SEPM	510100 - SEPM - Secretaria de Estado de Polícia Militar R. Evaristo da Veiga, 78 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20031-040
4	SEPOL	520100 – SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA CIVIL Av Dom Hélder Câmara nº 2066

Órgãos Participantes da Ata de Registro de Preços - SERVIÇOS DE APOIO À GOVERNANÇA DE TIC - PLS No. 1013/2023		
ITEM		1
ID SIGA		155181
ÓRGÃOS		SERVIÇOS DE APOIO À GOVERNANÇA DE TIC
1	PRODERJ	300.000
2	SEPOL	350.000
3	CEPERJ	40.000
4	SEPM	100.000
<b>TOTAL POR ITEM</b>		<b>790.000</b>
<b>TOTAL GERAL</b>		<b>790.000</b>

[Clique para saber mais](#)

## PREVISÃO CONTRATAÇÃO

ITEM	ID SIGA	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	QUANTIDADE	CONTRATAÇÃO
1	155181	Serviços de apoio à Governança de TIC	Unidade de Serviços Técnicos (UST)	790.000	Previsão de contratação pelo ÓRGÃO GERENCIADOR e ÓRGÃOS PARTICIPANTES
				395.000	Previsão de contratação pelos ÓRGÃOS ADERENTES (Não Participantes) – Máxima por órgão
				1.580.000	Total máximo para adesões

[Clique para saber mais](#)

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata



FERRAMENTA PARA CADASTRO,  
ACOMPANHAMENTO E GESTÃO  
DAS SOLICITAÇÕES DE TIC



SERVIÇOS DE MONITORAMENTO  
CONTINUADO



SERVIÇOS DE ATENDIMENTO  
AO USUÁRIO (1º NÍVEL,  
2º NÍVEL E 3º NÍVEL)



SERVIÇOS REQUISITADOS  
POR DEMANDA

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata



### **FERRAMENTA PARA CADASTRO, ACOMPANHAMENTO E GESTÃO DAS SOLICITAÇÕES DE TIC**

- › Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços de rede.
- › Monitorar o ambiente virtual, backup, serviços em geral, ativo de rede, servidores, equipamentos diversos, ambiente operacional, atividades críticas, linhas de comunicação e outros.
- › Executar rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console de gerenciamento, bem como anotar as ações adotadas.
- › Alertar sobre a reincidência e reportar eventos de ocorrências relacionadas ao desempenho e funcionamento da infraestrutura de TIC e segurança da informação.
- › Emitir relatório de monitoramento.
- › Reportar eventos do ambiente operacional (Windows/Linux, UNIX e demais) visando o desempenho e funcionamento da infraestrutura de TIC e segurança da informação.
- › Gerar relatórios e gráficos de monitoramento, e outros.

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata



### SERVIÇOS DE MONITORAMENTO CONTINUADO

- › Criação e manutenção do Catálogo de Serviços, Gestão de Níveis de Serviços, Base de conhecimento e outros.
- › Configuração e atendimento de solicitações e sua distribuição por fila de atendimento (N1, N2 e N3).
- › Integração com URA Inteligente.
- › Controle de Acesso com integração AD.
- › Geração de Relatórios de Serviços.
- › Tratamento de Pesquisa de Satisfação.
- › Abertura de chamado via URA Inteligente, Chat Bot, Portal, e-mail e Atendimento Humano.
- › Abertura automática de incidentes ou problemas integrada com Ferramenta de Monitoramento (se pertinente).
- › Possibilidade de priorização de chamados.
- › Definição de lista VIP para priorização de atendimento.
- › Integração com ferramentas de mensagens.
- › Disparo de e-mails conforme andamento do chamado de atendimento.

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata



### SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (1º NÍVEL, 2º NÍVEL E 3º NÍVEL)

- > **Atendimento de Nível 1** (remoto): recebimento do ticket e/ou solicitação, identificação, registro, categorização, priorização, diagnóstico inicial, resolução (com utilização dos conhecimentos a que tiver acesso em Base de Conhecimento) ou escalonamento, acompanhamento e fechamento da solicitação e outros.
- > **Atendimento de Nível 2** (remoto ou presencial): documentar rotinas e processos operacionais; prover suporte técnico para equipamentos, periféricos, componentes e pontos lógicos; instalar, desinstalar, configurar aplicativos, sistemas, equipamentos, imagens, estações de trabalhos e outros; efetuar a remoção de arquivos maliciosos e softwares conforme padrões estabelecidos; configurar acessos; inventariar parque, dentre outros;
- > **Atendimento de Nível 3:** atendimento especializado com Consultores e/ou Analistas de Infraestrutura, Banco de Dados, Datacenter, Soluções e Sistemas, Linux, Microsoft, Redes, Segurança da Informação, Virtualização, Projetos de Soluções e outros

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata



### SERVIÇOS REQUISITADOS POR DEMANDA

- › Demandas de consultoria especializada em plataforma de hardware ou software;
- › Definição de arquitetura de ambientes;
- › Mudanças e/ou migrações de plataformas tecnológicas;
- › Inclusão/mudança de ferramentas de software dos ambientes computacionais;
- › Projetos de melhorias de níveis de serviço relacionados a disponibilidade, performance e segurança dos ambientes computacionais;
- › Projetos de infraestrutura de software, hardware e redes
- › Projetos de análise de dados para melhoria dos serviços de entrega de informações;
- › Projetos em geral para melhorar a eficiência do ambiente tecnológico;
- › Mudanças de Datacenters e CPDs, dentre outros.

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata

COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO	USTs
Muito Baixa	Atividades de atendimento de 1º Nível aos usuários e outros.	1
Baixa	Atividades operacionais rotineiras de atendimento ao usuário, com baixa complexidade.	2
Média	Atividades operacionais de serviços técnicos com médio grau de análise, conhecimento técnico de infraestrutura.	3
Alta	Atividades com conhecimentos técnicos avançados de infraestrutura com necessidade de experiência para o aperfeiçoamento e melhoria dos serviços.	4
Especialista	Consultoria especializada nos serviços de infraestrutura, projetos e suporte de alto nível para as atividades não rotineiras que requeiram conhecimento especialista. Gestão das equipes técnicas e dos projetos com base nas melhores práticas do PMBOK e ITIL	5

**1 HORA = 1 UST = R\$ 94,48**

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata

ITEM	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA (UST) ANUAL
1.1	Serviços de atendimento ao usuário	<Total N1 e N2>
1.2	Serviços de monitoramento	<Total Monitoramento>
1.3	Serviços requisitados por demanda	<Total N3 e Projetos>
Total de Unidades de Serviços Técnico		<TOTAL>

# HIGHLIGHTS

## Serviços da ata



## Importante!

- › Atividades sob demanda e recorrente, para manter o funcionamento básico dos ambientes, sistemas, hardwares e softwares de TIC.
- › Algumas atividades:
  - Viagens
  - Treinamento / Capacitação
  - Suporte, Soluções e Sistemas (Sustentação Desenvolvimento)
  - Suporte Projetos de Soluções
  - Consultoria em geral e outros



Anexo D -  
Catálogo





Guia EDS de orientações para **assinatura  
do contrato dos partícipes** à ata de  
registro de preço da PRODERJ

# Fluxo partícipe



O primeiro contato com a EDS/PRODERJ deve ser por meio de envio de e-mail, para: **licitacoes@extremedigital.com.br** <account.manager>@extremedigital.com.br com cópia para: **gcd.atas@proderj.rj.gov.br**

**Área Responsável** Account Manager da EDS envia Minutas de Contrato, com cópia ao responsável PRODERJ

Deve ser utilizado o modelo de contrato anexo ao Edital da licitação, devendo ser preenchidas as informações do **ÓRGÃO PARTICIPANTE** e as quantidades de UST a serem contratadas.

O Sr. **Fabio Machado** constará como preposto em todos os contratos e será nomeado um preposto substituto, que será o Gerente Projeto a ser definido. E finalmente deverá ser **agendada reunião inicial** com o objetivo de alinhamento de questões operacionais e de gerenciamento do contrato, dirimindo possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

Clique para saber mais



Guia EDS de orientações para **assinatura**  
**do contrato dos aderentes** à ata de  
registro de preço da PRODERJ

# Fluxo aderente



O ÓRGÃO ADERENTE poderá aderir, **a partir da 08 de novembro de 2023**, a ata de registro de preços, desde que previamente autorizado pelo ÓRGÃO GERENCIADOR. **gcd.atas@proderj.rj.gov.br e SEI para a Presidência** e pela CONTRATADA **licitacoes@extremedigital.com.br** **<account.manager>@extremedigital.com.br**

Após autorização do ÓRGÃO GERENCIADOR e da CONTRATADA, o **ÓRGÃO ADERENTE deverá efetivar a contratação solicitada em até 90 dias**, devendo cumprir as atribuições inerentes aos ÓRGÃOS PARTICIPANTES e demais orientações do ÓRGÃO GERENCIADOR. (conforme descrito na cláusula do termo de referência).

É firmado o contrato entre a CONTRATADA e o ÓRGÃO ADERENTE utilizando o modelo de contrato anexo ao Edital da licitação, preenchendo, como Anexo do Contrato, as informações do ÓRGÃO ADERENTE e as quantidades a serem contratadas.

O **Sr. Fabio Machado** constará como preposto em todos os contratos e será nomeado um preposto substituto, que será o Gerente Projeto a ser definido. E finalmente deverá ser **agendada reunião inicial** com o objetivo de alinhamento de questões operacionais e de gerenciamento do contrato, dirimindo possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

*Aderentes de outros Estados e esfera Municipal, **somente após transcorrido metade do prazo de vigência da ata***

## MATRIZ DE COMUNICAÇÃO

CONTATO	FUNÇÃO	ÓRGÃO/ EMPRESA	E-MAIL	TELEFONE
Márcio Veríssimo	Gestor Ata - GCD	PRODERJ	marcioverissimo@proderj.rj.gov.br	(21) 99178-1360
Bruno Cunha	VP de Estratégia	PRODERJ	bruno.cunha@proderj.rj.gov.br	(21) 98255-6644
Fábio Machado	COO e Preposto contratos	EDS	fabio.machado@extremedigital.com.br	(21) 99004-5110
Gustavo Rabelo	CEO	EDS	gustavo.rabelo@extremedigital.com.br	(61) 9977-5010
Sérgio Viana	Gerente de Contas	EDS	sergio.viana@extremedigital.com.br	(21) 99736-0502
Elaine Machado	Diretora de Serviços	EDS	elaine.machado@extremedigital.com.br	(21) 98512-1971
<Nome GP>	Gerente Operações	EDS	nome.sobrenome@extremedigital.com.br	(NN)NNNN-NNNN
Yara Bueno	Gerente de Licitações	EDS	licitacoes@extremedigital.com.br	(61) 98122-1553



EXTREME DIGITAL SOLUTIONS



## **Elaine Machado**

Diretora de Serviços

[elaine.machado@extreme.digital](mailto:elaine.machado@extreme.digital)

(21) 98512-1971