

# **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

Processo Administrativo nº 2023-06009954

SUPORTE MICROSOFT UNIFIED

Rio de Janeiro, 31 de maio de 2023.

### Histórico de Revisões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
31/05/2023	1.0	Finalização da Primeira versão do documento.	Sergio Marques de Sá

# ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

## INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

## 1 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

### 1. Identificação das necessidades de negócio

1.1 Suporte Reativo: serviços priorizados de solução de problemas nas tecnologias Microsoft 24 horas por dia, 7 dias por semana, com Acordo de Nível de Serviço, a fim de garantir disponibilidade e integridade de serviços e sistemas essenciais ao ambiente de Tecnologia de Informação e Comunicação do PJERJ, visando a evitar impacto na prestação jurisdicional. O suporte é necessário para a continuidade da infraestrutura da rede corporativa do PJERJ, serviços em nuvem e outros.

1.2 Serviços Proativos: compreendem avaliações de desempenho, transferência de conhecimento, orientações quanto às melhores práticas, identificação e tratamento de riscos potenciais e apoio à migração de servidores e à implantação e integração de serviços disponibilizados pelas tecnologias Microsoft.

1.3 Gerenciamento de contas (CSAM): gerente de contas, especialista em gestão de serviços da Microsoft, que atua em conjunto com o PJERJ para avaliar, analisar, definir, planejar e entregar o ambiente de TI desejado, bem como entender os desafios de negócios, fornecer experiência, acelerar o suporte e prestar consultoria estratégica adaptada ao ambiente de TI da organização;

1.4 Engenheiro (DSE/EDE): Engenheiro dedicado para atendimento personalizado ao PJERJ. Importante para auxiliar a SGTEC na implementação de novos recursos dos sistemas da Microsoft.

### 2. Identificação das necessidades tecnológicas

2.1. O Suporte técnico deve ser especializado nos serviços e tecnologias Microsoft adquiridas pelo PJERJ para uso em seu parque tecnológico: Active Directory, Internet Information Service, Microsoft Endpoint Configuration Manager, bancos de dados, servidores de grande e pequeno porte, soluções de monitoramento e segurança, dentre outras. Novas funcionalidades das tecnologias Microsoft são constantemente disponibilizadas e necessitam de suporte mais qualificado, especialmente os recursos em nuvem, cada vez mais utilizados, inclusive em atividades de teletrabalho. Essas atividades envolvem transações como acessos remotos, trocas de senha fora das dependências do PJERJ, trabalho colaborativo em equipe, reuniões online, Balcão Virtual, Chatbot IETE e outros que demandam suporte especializado.

### 3. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

3.1. Sempre que possível, toda comunicação entre contratada e contratante, inclusive treinamentos, deverão ser realizados no idioma português.

**3.2.** Respeitar os critérios de sigilo estabelecidos pela Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e pela Política de Segurança da Informação do PJERJ,

e outras normas aplicáveis aos dados, informações e regras de negócios relacionados à prestação do serviço contratado.

## 2 – ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

O suporte Unified necessário é diretamente proporcional ao volume de licenças e serviços Microsoft que temos contratados, o que determina o tamanho do ambiente, da infraestrutura. Assim, considerando a contratação vigente de serviços técnicos especializados continuados de plataforma em nuvem (Microsoft Azure) e licenciamento de produtos Microsoft na modalidade ENTERPRISE AGREEMENT SUBSCRIPTION – EAS, conforme Contrato Nº 003/581/2022 no valor de R\$ 65.499.999,88 (sessenta e cinco milhões e quatrocentos e noventa e nove mil e novecentos e noventa e nove reais e oitenta e oito centavos) e Contrato Nº 003/710/2018 no valor de R\$ 160.397,84 (cento e sessenta mil e trezentos e noventa e sete reais e oitenta e quatro centavos) referente ao Consumo Azure em 2022 . Na tabela abaixo, as licenças que possuímos atualmente:

Produto	Classificação do Produto
Azure	Azure
SQL Server Standard Core	Server
CIS Suite Standard Core	Server
CIS Suite Datacenter Core	Server
Visual Studio Enterprise with GH	Server
Visual Studio Professional with GH	Server
Core CAL	Server
Win Remote Desktop Services CAL	Server
OneDrive business P1	ModernWork
Power BI Pro	ModernWork
M365 F3 FUSL	ModernWork
M365 F5 Security	ModernWork
M365 E3 Unified FUSL	ModernWork
M365 E5 Security	ModernWork
SharePoint P1	ModernWork
Exchange Online P1	ModernWork

Nesse sentido, para que possamos extrair o melhor que esses produtos (licenças) têm a oferecer, precisamos de um suporte especializado, que é comercializado exclusivamente pela Microsoft com o nome de “Serviços Unificados de Suporte para Plataforma Microsoft” (Unified Support Services). Dentre todos os serviços ofertados pelo Suporte Unified e levando-se em consideração os produtos que possuímos, estimamos que a contratação dos seguintes serviços seja suficiente e necessária:

1 - Pacote Básico: Pacote de suporte básico composto por serviços fundamentais que cobrem as necessidades do PJERJ. O Pacote básico compreende:

- Serviços proativos;
- Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM);
- Suporte reativo ilimitado (sem limite de horas);
- Suporte técnico (24/7);
- Gerenciamento de casos/Ferramentas;
- Integridade da TI;
- Assistência na nuvem;

- Gerenciamento de contas;
- Suporte consultivo; e
- Treinamento técnico.

2 - Serviços e Soluções Aprimoradas: São estimados em horas e projetados para resolver as demandas de TI mais complexas, para garantir a máxima disponibilidade possível. As horas abaixo foram previstas para um período de 12 meses:

- 350 horas de Engenharia de Suporte Designada (**DSE**); e
- 140 horas de Gerenciamento de Prestação de Serviço (**SDM**), além do incluso no pacote básico para atender as demandas de DSE.

### 3 – ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

Trata-se de contratação por inexigibilidade de licitação, visto tratar-se de serviço prestado exclusivamente pela empresa Microsoft (Art. 74 § 1º da Lei 14.133/2021). Dessa forma, não se aplica o levantamento de outras soluções. A exclusividade na prestação do serviço pela empresa Microsoft comprova-se pela certidão emitida pela ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software) juntada ao processo de contratação.

#### 3.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

1. Suporte Microsoft Unified

#### 3.2 – ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

REQUISITO	SOLUÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Suporte Microsoft Unified	✓		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Suporte Microsoft Unified			✓
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Suporte Microsoft Unified			✓
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Suporte Microsoft Unified			✓
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Suporte Microsoft Unified			✓
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Suporte Microsoft Unified			✓

#### 3.3 – PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

O valor da contratação do Suporte Microsoft Unified pode apresentar grandes variações entre diferentes organizações. Conforme informado pela Microsoft, é utilizado como Base de Cálculo os

quantitativos de produtos e serviços Microsoft contratados — com isso é possível inferir o tamanho da infraestrutura do cliente e o suporte que será demandado, da seguinte forma:

- Valor dos 12 meses anteriores de compras de serviços em nuvem;
- Valor de todas as compras de licença feitas nos últimos 60 meses;
- Valor dos 12 meses anteriores de compras de garantia de software.

Os serviços de suporte devem ser prestados para os produtos adquiridos nos contratos Nº 003/710/2018 e Nº 003/581/2022, listados abaixo de acordo com as suas respectivas classes:

Part Number (Microsoft)	Nome do Produto (Microsoft)	Classe	Quantidade	Valor Anual
126-00169	AzureDevOpsServerCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	Server	132	R\$ 84.745,32
9GS-00495	CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Server	720	R\$ 941.731,20
9GA-00006	CISStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Server	1168	R\$ 373.316,16
7NQ-00302	SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Server	15	R\$ 77.508,60
QEK-00001	VSPProSubw/GHEnt ALNG LicSAPk MVL	Server	136	R\$ 250.166,56
QEI-00001	VSEntSubw/GHEnt ALNG LicSAPk MVL	Server	37	R\$ 388.544,40
6VC-02567	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SubsVL MVL PerUsr	Server	13156	R\$ 1.862.889,60
W06-00022	CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	Server	468	R\$ 121.829,76
AAD-33204	M365 E3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	4500	R\$ 7.320.960,00
PEJ-00002	M365E5Security ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	4500	R\$ 2.690.865,00
JFX-00003	M365F3FullUSL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	18400	R\$ 7.116.752,00
8RQ-00005	M365 F5 Security SubsVL AddOn	User (Modern Work)	18400	R\$ 7.116.752,00
TRA-00065	ExchgOnlnPlan1 ShrdSvr ALNG SU MVL ExchgOnlnKsk PerUsr	User (Modern Work)	11400	R\$ 904.020,00
3NM-00004	OneDriveforbusinessPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	11400	R\$ 2.414.178,00
TVA-00020	SharePointPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	50	R\$ 10.588,50

NK4-00002	PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	10	R\$ 4.246,80
<b>Valor Total – 12 meses</b>				R\$ 31.679.093,90
<b>Valor Considerado pela Microsoft</b> (Valor de referência: desconsidera impostos, taxas e margem de lucro do fornecedor)				<b>R\$ 31.046.871,00</b>

Outro fator que entra no cálculo, é o consumo dos serviços em nuvem (Azure) nos últimos 12 meses, conforme segue:

<b>Consumo Azure 2022 - Chatbot IETE + Balcão Virtual</b>	
<b>Mês (2022)</b>	<b>Total Mês</b>
<b>Janeiro</b>	<b>R\$ 5.820,10</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>R\$ 10.485,03</b>
<b>Março</b>	<b>R\$ 14.342,33</b>
<b>Abril</b>	<b>R\$ 13.152,84</b>
<b>Mai</b>	<b>R\$ 14.893,23</b>
<b>Junho</b>	<b>R\$ 14.967,74</b>
<b>Julho</b>	<b>R\$ 14.797,64</b>
<b>Agosto</b>	<b>R\$ 14.906,77</b>
<b>Setembro</b>	<b>R\$ 15.103,92</b>
<b>Outubro</b>	<b>R\$ 15.153,77</b>
<b>Novembro</b>	<b>R\$ 14.244,29</b>
<b>Dezembro</b>	<b>R\$ 12.530,18</b>
<b>Consumo Azure</b>	<b>R\$ 160.397,84</b>
<b>Valor Considerado pela Microsoft na proposta</b> (Valor de referência: desconsidera impostos, taxas e margem de lucro do fornecedor)	<b>R\$ 132.282,00</b>

De acordo com o valor e a classe da licença (Azure, User e Server), são aplicados valores percentuais na forma do esquema abaixo:

Gasto anual	Infraestrutura	Infraestrutura	Gasto anual	Usuário
	Azure	Servidor local		Trabalho moderno, aplicativos comerciais, usuário local
USD 0 a USD 1,8 milhão	10%	10%	USD 0 a USD 1,5 milhão	7,5%
USD 1,8 milhão a USD 6 milhões	7%	7%	USD 1,5 milhão a USD 3 milhões	6,5%
USD 6 milhões a USD 12 milhões	5%	5%	USD 3 milhões a USD 6 milhões	5,5%
USD 12 milhões a USD 30 milhões	3%	3%	USD 6 milhões a USD 15 milhões	4,5%
USD 30 milhões a USD 60 milhões	2,25%	2,25%	>USD 15 milhões	3,5%
USD 60 milhões a USD 120 milhões	2%	2%		
>USD 120 milhões	1,75%	1,75%		

Fonte: <https://www.microsoft.com/pt-br/unifiedsupport/details>

Cabe pontuar que a tabela acima, a qual demonstra os valores percentuais da base de cálculo, não possui referência em Real (BRL). Quando questionamos o representante da Microsoft, fomos informados que não é possível termos a tabela em BRL visto que o Dólar (USD) Microsoft é baseado em valor definido para o ano fiscal da empresa, de forma que propostas possam se manter, sem sofrer interferências da variação cambial. Ainda, fomos informados que a próxima virada de ano fiscal Microsoft ocorrerá em julho/2023, data em que as propostas não concretizadas podem sofrer variações.

Assim, aplicando os percentuais acima ao valor gasto com cada classe de licenças pelo PJERJ (Valor Referência convertido em moeda brasileira), obtemos o valor estimado de **R\$ 2.111.268,00**, que se refere apenas ao custo do **Pacote Básico** sem impostos.

Produto	Valor contrato PJERJ	Valor Referência (Microsoft)	Percentual Aplicado <sup>1</sup>	Unified
Consumo Azure	R\$ 160.397,84	R\$ 132.282,00	10,0%	R\$ 13.228,00
User (ModernWork)	R\$ 27.578.362,30	R\$ 27.100.844,00	6,3%	R\$ 1.703.437,00
Server	R\$ 4.015.986,28	R\$ 3.946.027,00	10,0%	R\$ 394.603,00
<b>Total</b>		R\$ 31.179.153,00		R\$ 2.111.268,00
<b>Total com Impostos</b>				R\$ 2.257.367,48

1 – Valor referente ao percentual final obtido após a realização do cálculo baseado em faixas percentuais regressivas, conforme esquema acima.

O preço fornecido também considera um pacote adicional que inclui DSE - Designated Support Engineering (engenheiro dedicado) e CSAM - Customer Success Account Manager (gerente de contas). Em nosso caso específico, foi proposto pela Microsoft o valor/hora de **R\$ 865,00** e estimada a contratação de **490 horas de Serviços e Soluções aprimoradas** (350 horas de Designated Support Engineering - DSE e 140 horas de Customer Success Account Manager - CSAM) além do Pacote básico.

Segundo a tabela abaixo baseada nos contratos de outros entes públicos, o valor/hora de **R\$ 865,00** proposto para o PJERJ está dentro da faixa de preços estipulados. Conforme demonstramos a seguir:

Órgão	Contrato	Data	Valor	Horas	Valor/hora
SEFAZ-SP	23673-SAAC-00257-2022	08/12/2022	R\$ 3.943.187,44	4288	R\$ 919,58
MP-SP	091/2022	21/10/2022	R\$ 614.384,00	970	R\$ 633,39

SEFAZ-RS	23/04/008	08/03/2023	R\$ 1.608.889,31	2860	R\$ 562,55
<b>Valor proposto para o PJERJ:</b>			<b>R\$423.850,00</b>	<b>490</b>	<b>R\$ 865,00</b>

Importante esclarecer que há um subsídio disponibilizado pela Microsoft denominado **Flex Allowance** que é aplicado exclusivamente para abater o custo com Serviços Adicionais. Na proposta da Microsoft para 12 meses, esse subsídio corresponde a R\$ 422.253,55 (quatrocentos e vinte e dois mil, duzentos e cinquenta e três reais e cinquenta e cinco centavos). Com base no valor desse benefício, estimamos as 490 horas de **Serviços e Soluções aprimoradas** (350 horas de Designated Support Engineering - DSE e 140 horas de Customer Success Account Manager - CSAM), que corresponde a R\$ 423.850,00 (R\$ 865,00 x 490), valor próximo do Flex Allowance. Com isso, na prática, teremos um custo com esses serviços de R\$ 1.596,45 (R\$ 423.850,00 - R\$ 422.253,55).

Feita as devidas considerações sobre todas as variáveis que compõem o preço final do Serviço de Suporte Unificado da Microsoft para cada contratante, quais sejam:

- Pacote Básico, que é o mínimo contratável, possui como base cálculo o valor de licenças e serviços Microsoft do contratante nos seguintes termos: Valor dos 12 meses anteriores de compras de serviços em nuvem; Valor de todas as compras de licença feitas nos últimos 60 meses e Valor dos 12 meses anteriores de compras de garantia de software. Ou seja, o preço do Pacote Básico é proporcional ao volume de licenças e serviços Microsoft que se têm contratado.
- A contratação, ou não, de Serviços Adicionais como: Engenheiro Dedicado (DSE) e Customer Success Account Manager (CSAM) sob respectivas horas designadas. Essas horas são estimadas e contratadas para um período de 12 meses.

Portanto, diante das variáveis acima, segue tabela com os valores totais, considerando horas adicionais e pacote básico, praticados para os outros entes do setor público:

<b>Solução</b>	<b>Entidade</b>	<b>Valor Total</b>	<b>Vigência do Contrato</b>
<b>1- Suporte Unified da Microsoft</b>	Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (Contrato nº 43/2022)	R\$ 240.000,00	12 meses
	Ministério Público do Estado de São Paulo (Contrato nº 091/2022)	R\$ 771.064,20	12 meses
	Secretaria de Fazenda do Estado de São Paulo (Contrato nº 23/2022)	R\$ 3.492.173,24	15 meses
	Secretaria de Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul (Contrato nº 23/2023)	R\$ 2.359.616,93	12 meses

#### **4 – REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS**

Devido à exclusividade de prestação de suporte oferecida pela Microsoft, não há outra solução a ser considerada.

#### 5 – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

Por ser uma aquisição de serviço de suporte, não há custo de propriedade a ser considerado.

#### 6 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Suporte Microsoft Unified: os Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft fornecem suporte técnico abrangente, que contribui significativamente para o aumento da produtividade, e provisão de alta disponibilidade dos serviços informatizados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, a fim de apoiar as equipes do PJERJ na resolução de incidentes nos sistemas críticos e suportar o trabalho evolutivo do ambiente realizado pelos profissionais envolvidos. Na abordagem do Suporte Unified da Microsoft, os serviços incluem o fornecimento de suporte reativo, com priorização para solução de problemas 24 horas por dia e 7 dias por semana (24x7), de suporte proativo e de gerenciamento da prestação de serviços para viabilizar o planejamento e a implementação, que são comercializados como um pacote básico (Base), sendo padrão e o mínimo a ser contratado. Serviços adicionais e soluções aprimoradas também estão disponíveis para serem adicionados ao pacote básico, de acordo com a necessidade do negócio.

1. Pacote Básico (Base): Os Serviços do Pacote Básico são uma combinação de serviços proativos, reativos e de gerenciamento, que prestam suporte a produtos e Serviços Online da Microsoft em uso na organização. O Pacote básico consiste em:

Serviços proativos	Os serviços proativos ajudam a evitar problemas no ambiente da Microsoft. Ajuda a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Como parte do suporte proativo, a Microsoft oferece serviços proativos individuais, disponíveis e categorizados como serviços de manutenção, otimização ou educação.
Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)	Ajuda a estabelecer e manter relacionamentos com sua equipe de gerenciamento e prestação de serviço, bem como a supervisionar o gerenciamento do escalonamento e gerenciar os elementos de sua oferta de suporte para atender aos seus requisitos empresariais
Serviços reativos	Ajuda a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e inclui serviços de resolução de problemas priorizados para fornecer uma resposta rápida para minimizar o tempo de inatividade.
Suporte técnico (24/7)	Tempos esperados de resposta (Vide tabela abaixo): Crítico Grav. 1: 15 min para Azure / 1 hora para todos os outros produtos; 1 hora para Grav. A 2 horas para Grav. B 4 horas para Grav. C
Gerenciamento de casos/Ferramentas	Portal do hub de serviços para gerenciamento único de suporte, recomendações, catálogo de serviços da Microsoft e atualizações de produtos.
Integridade da TI	Avaliações sob demanda com serviços de instalação e configuração, conforme necessário.
Assistência na nuvem	Suporte de faturamento fornecido pela equipe de suporte do Azure (incluído no suporte gratuito).
Gerenciamento de contas	Gerente de Contas para o Sucesso do Cliente designado.

Suporte consultivo	Suporte consultivo por telefone (limitado a seis horas ou menos por incidente).
Treinamento técnico	Vídeos sob demanda, laboratórios práticos, roteiros de aprendizagem e webcasts liderados por especialistas.

Sobre o suporte técnico (24/7) incluso no Pacote Básico, sabendo que o tempo de resposta é determinado pela gravidade atribuída, segue a tabela abaixo que correlaciona a Gravidade à Situação enfrentada:

Gravidade	Situação
Gravidade 1	Sistema de negócios crítico inoperante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica;</li> <li>• Necessita de atenção imediata.</li> </ul>
Gravidade A	Sistema de negócios crítico em degradação: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação significativa dos serviços;</li> <li>• Necessita de atenção dentro de uma hora.</li> </ul>
Gravidade B	Impacto moderado nos negócios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada;</li> <li>• Necessita de atenção dentro de duas horas úteis comerciais.</li> </ul>
Gravidade C	Menor impacto nos negócios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços;</li> <li>• Necessita atendimento em até quatro horas comerciais.</li> </ul>

2. Serviços Adicionais: São serviços adicionais de suporte, inclusive serviços proativos. Não serão contratados inicialmente, mas podem ser adicionados ao Pacote Básico durante a vigência do contrato por meio de aditivo. Os Serviços Adicionais disponibilizados são:

Assistente de Tecnologia de Suporte (Support Technology Advisor, STA)	Serviço personalizado que fornece uma avaliação da tecnologia que oferece suporte às metas de negócios do cliente, incluindo, sem limitação, a otimização da carga de trabalho, a adoção ou suportabilidade entregue por um recurso da Microsoft. Este serviço pode incluir um plano e diretrizes técnicas adaptadas às metas de negócios e ao ambiente do cliente.
Acelerador Proativo	Serviço orientado por recursos da Microsoft composto por um conjunto de atividades em escopo para ajudá-lo a alcançar um resultado técnico ou comercial com base em metas para eliminar riscos de implantação, aumentar a disponibilidade ou otimizar o desempenho da solução. Usando uma abordagem programática, o recurso da Microsoft determinará o conjunto de atividades necessárias para o compromisso, que pode incluir, entre outras, adequação da análise de lacuna, integração, otimização, transferência de conhecimento, validação de design e plano de implementação.
Engenharia Designada (Designated Engineering, DE)	Soluções orientadas por resultado e selecionadas com base nas práticas e princípios recomendados pela Microsoft, que ajudam a acelerar seu tempo de retorno do investimento. Um especialista líder trabalhará com sua equipe para fornecer orientação técnica profunda e aproveitar outros especialistas da Microsoft, quando necessário, para ajudar na implantação e/ou otimização de suas soluções da Microsoft. Estão incluídos serviços que abrangem desde avaliação e planejamento à qualificação e projeto, configuração e implementação.

Créditos Proativos	O valor dos serviços trocados representados em créditos em sua Ordem de Serviço. Os Créditos Proativos podem ser trocados ou aplicados a um ou mais serviços adicionais definidos, conforme descrito neste documento, e as taxas atuais fornecidas por seu representante de Serviços da Microsoft. Após selecionar o serviço adicional disponível, deduziremos o valor desse serviço de seu saldo de crédito, arredondando até a unidade mais próxima.
Outros serviços	Workshops, MIPs e outros.

3. Serviços e Soluções Aprimoradas: São compromissos de suporte personalizados e centrados no relacionamento, projetados para resolver os desafios de TI mais complexos e garantir o tempo de atividade máximo. Os pacotes de soluções aprimoradas abrangem um produto específico da Microsoft ou um sistema de TI do cliente. Assim como os Serviços Adicionais, podem ser adicionados durante a vigência do contrato por meio de aditivo.

As soluções aprimoradas disponibilizadas são:

Suporte para Missão Crítica	Fornecer um nível superior de suporte para um conjunto definido de produtos Microsoft que estão contidos em sua(s) solução(ões) comercial(is) de missão crítica e é introduzido na Seção “Suporte à Missão Crítica”.
Engenharia de Suporte Designada (DSE)	Oferece otimização proativa de uma carga de trabalho de tecnologia com escopo definido. As áreas de foco da Engenharia de Suporte Designada incluem a manutenção do conhecimento dos requisitos de negócios para otimizar o desempenho, recomendações de documentação e compartilhamento para o uso de produtos relacionados a serviços de suporte, fornecimento de recomendações para melhorar a consistência de suas implementações.
Resposta Rápida do Azure	Fornecer suporte reativo acelerado para seus serviços em nuvem, encaminhando incidentes de suporte para especialistas técnicos e fornecendo um caminho de escalonamento para equipes de operações de serviço em nuvem, conforme necessário.
Gerenciamento de Eventos do Azure	Fornecer suporte aprimorado antes, durante e depois de eventos críticos do cliente.
Engenharia Direta do Office 365	Fornecer suporte aprimorado para as cargas de trabalho principais de seu tenant ou tenants de produção do Microsoft Office 365, incluindo acesso priorizado à equipe de engenharia do Office 365.
Suporte ao Desenvolvedor	Fornecer suporte técnico com base na nuvem e no conhecimento do produto em todo o ciclo de vida de desenvolvimento de aplicativos para desenvolvedores de clientes que criam, implantam e oferecem suporte a aplicativos na plataforma da Microsoft.

Em nosso caso, além de todos os serviços do Pacote básico, serão contratados os seguintes serviços:

- 350 horas de Engenharia de Suporte Designada (DSE); e
- 140 horas de Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM).

Em relação à contratação das 350 horas de DSE, justifica-se pela possibilidade de contar com o apoio de um engenheiro, previamente agendado e que já estará familiarizado com o nosso ambiente, tornando o suporte mais produtivo. Essas horas também poderão ser destinadas para outros serviços do escopo acima, de acordo com o nosso interesse.

Em relação às 140 horas de SDM, além do incluso no pacote básico, justifica-se para atender as demandas de DSE, nos auxiliando no gerenciamento das solicitações de suporte que envolvem essas 350 horas contratadas.

Importante pontuar que as horas contratadas possuem vigência de 12 meses.

## 7 – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

A fim de atender a atual necessidade do PJERJ, optamos pela contratação dos seguintes serviços:

- **Pacote Básico**

Suporte Empresarial Unificado	
Quantidade	Serviço
Incluído	Serviços proativos
Incluído	Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)
Incluído	Serviços reativos
Incluído	Suporte técnico (24/7)
Incluído	Gerenciamento de casos/Ferramentas
Incluído	Integridade da TI
Incluído	Assistência na nuvem
Incluído	Gerenciamento de contas
Incluído	Suporte consultivo
Incluído	Treinamento técnico

- **Soluções Aprimoradas (Pacotes adicionais)**

Quantidade	Serviço
350 horas	Engenharia de Suporte Designada (DSE)
140 horas	Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)

A precificação do Pacote Básico Unified pela Microsoft utiliza como base:

- Valor dos 12 meses anteriores de compras de serviços em nuvem;
- Valor de todas as compras de licenças feitas nos últimos 60 meses;
- Valor dos 12 meses anteriores de compras de garantia de software.

Em nosso caso, a base de cálculo utilizada pela Microsoft são os produtos abaixo, contratados nos Termos Nº 003/581/2022 no valor de R\$ 65.499.999,88 referente às Licenças e Nº 003/710/2018 no valor de R\$ 160.397,84 referente ao Consumo Azure em 2022:

Part Number (Microsoft)	Nome do Produto (Microsoft)	Classe	Quantidade	Valor Anual
126-00169	AzureDevOpsServerCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL	Server	132	R\$ 84.745,32
9GS-00495	CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Server	720	R\$ 941.731,20
9GA-00006	CISSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Server	1168	R\$ 373.316,16

7NQ-00302	SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	Server	15	R\$ 77.508,60
QEK-00001	VSProSubw/GHEnt ALNG LicSAPk MVL	Server	136	R\$ 250.166,56
QEJ-00001	VEntSubw/GHEnt ALNG LicSAPk MVL	Server	37	R\$ 388.544,40
6VC-02567	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SubsVL MVL PerUsr	Server	13156	R\$ 1.862.889,60
W06-00022	CoreCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	Server	468	R\$ 121.829,76
AAD-33204	M365 E3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	4500	R\$ 7.320.960,00
PEJ-00002	M365E5Security ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	4500	R\$ 2.690.865,00
JFX-00003	M365F3FullUSL ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	18400	R\$ 7.116.752,00
8RQ-00005	M365 F5 Security SubsVL AddOn	User (Modern Work)	18400	R\$ 7.116.752,00
TRA-00065	ExchgOnlnPlan1 ShrdSvr ALNG SU MVL ExchgOnlnKsk PerUsr	User (Modern Work)	11400	R\$ 904.020,00
3NM-00004	OneDriveforbusinessPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	11400	R\$ 2.414.178,00
TVA-00020	SharePointPlan1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	50	R\$ 10.588,50
NK4-00002	PwrBIPro ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	User (Modern Work)	10	R\$ 4.246,80
<b>Valor Total – 12 meses</b>				R\$ 31.679.093,90
<b>Valor Considerado pela Microsoft (Valor de referência: desconsidera impostos, taxas e margem de lucro do fornecedor)</b>				<b>R\$ 31.046.871,00</b>

<b>Consumo Azure 2022 - Chatbot IETE + Balcão Virtual</b>	
<b>Mês (2022)</b>	<b>Total Mês</b>
<b>Janeiro</b>	<b>R\$ 5.820,10</b>
<b>Fevereiro</b>	<b>R\$ 10.485,03</b>
<b>Março</b>	<b>R\$ 14.342,33</b>
<b>Abril</b>	<b>R\$ 13.152,84</b>
<b>Maior</b>	<b>R\$ 14.893,23</b>

	<b>Junho</b>	<b>R\$ 14.967,74</b>
	<b>Julho</b>	<b>R\$ 14.797,64</b>
	<b>Agosto</b>	<b>R\$ 14.906,77</b>
	<b>Setembro</b>	<b>R\$ 15.103,92</b>
	<b>Outubro</b>	<b>R\$ 15.153,77</b>
	<b>Novembro</b>	<b>R\$ 14.244,29</b>
	<b>Dezembro</b>	<b>R\$ 12.530,18</b>
	<b>Consumo Azure</b>	<b>R\$ 160.397,84</b>
	<b>Valor Considerado pela Microsoft (Valor de referência: desconsidera impostos, taxas e margem de lucro do fornecedor)</b>	<b>R\$ 132.282,00</b>

Considerando que, de acordo com o valor e a classe da licença (Azure, Usuário e Servidor local), são aplicados valores percentuais na forma do esquema abaixo:

	Infraestrutura		Usuário	
Gasto anual	Azure	Servidor local	Gasto anual	Trabalho moderno, aplicativos comerciais, usuário local
USD 0 a USD 1,8 milhão	10%	10%	USD 0 a USD 1,5 milhão	7,5%
USD 1,8 milhão a USD 6 milhões	7%	7%	USD 1,5 milhão a USD 3 milhões	6,5%
USD 6 milhões a USD 12 milhões	5%	5%	USD 3 milhões a USD 6 milhões	5,5%
USD 12 milhões a USD 30 milhões	3%	3%	USD 6 milhões a USD 15 milhões	4,5%
USD 30 milhões a USD 60 milhões	2,25%	2,25%	>USD 15 milhões	3,5%
USD 60 milhões a USD 120 milhões	2%	2%		
>USD 120 milhões	1,75%	1,75%		

Fonte: <https://www.microsoft.com/pt-br/unifiedsupport/details>

Assim, aplicando os percentuais da tabela acima ao valor gasto com cada classe de licenças (Valor Referência), a Microsoft estimou o valor de **R\$ 2.111.268,00** para o **Pacote Básico**, conforme tabela abaixo constante da “Declaração de Razoabilidade de preços” por ela apresentada. A esse valor são acrescidos os impostos:

Produto	Valor contrato PJERJ	Valor Referência (Microsoft)	Percentual Aplicado <sup>1</sup>	Unified
Consumo Azure	R\$ 160.397,84	R\$ 132.282,00	10,0%	R\$ 13.228,00
User (ModernWork)	R\$ 27.578.362,30	R\$ 27.100.844,00	6,3%	R\$ 1.703.437,00
Server	R\$ 4.015.986,28	R\$ 3.946.027,00	10,0%	R\$ 394.603,00
<b>Total</b>		R\$ 31.179.153,00		R\$ 2.111.268,00
<b>Total com Impostos</b>				R\$ 2.257.367,48

Em relação aos **Pacotes Adicionais** (Soluções aprimoradas), o cálculo é realizado multiplicando o valor/hora, considerado pela Microsoft como sendo de **R\$ 865,00** (conforme Declaração de Razoabilidade de preços anexada ao processo), pelas horas contratadas. Como estimamos **490 horas** além do Pacote básico (350 horas de Designated Support Engineering - DSE e 140 horas de Customer Success Account Manager - CSAM), obtivemos o total de **R\$ 423.850,00** (R\$ 865,00 x 490) em **Serviços e Soluções aprimoradas**.

Segue abaixo a proposta comercial (anexada ao processo) enviada pela Microsoft. Importante observar que a diferença entre os preços atribuídos ao Pacote Básico se deve a incidência de impostos (R\$ 2.111.268,00 é o valor do serviço em si, e R\$ 2.257.367,48 é o valor acrescido de impostos).

Importante esclarecer que há um subsídio disponibilizado pela Microsoft denominado Flex Allowance que é aplicado exclusivamente para abater o custo com Serviços Adicionais. Na proposta da Microsoft para 12 meses, esse subsídio corresponde a R\$ 422.253,55 (quatrocentos e vinte e dois mil, duzentos e cinquenta e três reais e cinquenta e cinco centavos). Com base no valor desse benefício, estimamos as 490 horas de Serviços e Soluções aprimoradas (350 horas de Designated Support Engineering - DSE e 140 horas de Customer Success Account Manager - CSAM), que corresponde a R\$ 423.850,00 (R\$ 865,00 x 490), valor próximo do Flex Allowance. Com isso, na prática, teremos um custo com esses serviços de R\$ 1.596,45 (R\$ 423.850,00 - R\$ 422.253,55) por ano de contrato.

Resumo dos Serviços		Valores
Unified Enterprise Support		R\$ 2.257.367,48
350 horas DSE + 140 horas SDM		R\$ 423.850,00
Subtotal		R\$ 2.681.217,48
Descontos	Flex Allowance	R\$ 422.253,55
	Microsoft Investment	R\$ 406.613,45
<b>Total (incluindo tributos)</b>		<b>R\$ 1.852.350,48</b>

Portanto, o valor total dos serviços discriminados na Proposta é de R\$ 1.852.350,48 (um milhão, oitocentos e cinquenta e dois mil, trezentos e cinquenta reais e quarenta e oito centavos). O valor total devido pelos serviços de Suporte Unified descrito acima identificados na presente proposta, para o período de 12 meses, será pago em 12 (doze) parcelas mensais fixas e consecutivas de R\$ 154.362,54 (cento e cinquenta e quatro mil, trezentos e sessenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos), sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do Contrato de Serviços.

## **8 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

O Suporte Unified da Microsoft é indispensável em um ambiente como o do PJERJ, que utiliza diversas tecnologias da Microsoft, tanto para o funcionamento e gerenciamento das estações de trabalho quanto de toda a infraestrutura de TI: servidores físicos e virtuais, rede, usuários, bancos de dados e outros. É importante que quaisquer problemas que possam comprometer a continuidade ou o desempenho do funcionamento desses recursos recebam, com celeridade, o suporte necessário para que sejam solucionados com presteza e eficiência, evitando indisponibilidade dos recursos de TI. Do mesmo modo, projetos de melhoria e otimização das tecnologias da Microsoft em uso também necessitam da atuação de especialistas da empresa, tanto para implementação quanto para capacitação em novas funcionalidades. Cabe mencionar que, ultimamente, novas funcionalidades das tecnologias Microsoft estão sendo disponibilizadas e necessitam de suporte mais qualificado, especialmente os recursos em nuvem, cada vez mais utilizados, inclusive em atividades de teletrabalho. Essas atividades envolvem transações como acessos remotos, trocas de senha fora das dependências do PJERJ, trabalho colaborativo em equipe, reuniões online, Balcão Virtual, Chatbot IETE e outros que demandam, eventualmente, uso do suporte.

Sendo assim, a fim de garantir o funcionamento e a disponibilidade dos serviços prestados, torna-se necessária a contratação de suporte especializado nas plataformas tecnológicas Microsoft, pois conforme descrito acima, compreende a maior parte dos sistemas que sustentam o ambiente de computação em uso pelo PJERJ.

Os benefícios a serem alcançados através deste serviço em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade estão demonstrados abaixo:

- Diminuição do tempo de reparação em caso de incidentes graves envolvendo as tecnologias Microsoft;
- Assistência rápida, eficiente e ininterrupta para correção de problemas com sintomas específicos encontrados nos ambientes de tecnologia Microsoft;
- Aumento da disponibilidade dos sistemas críticos de TI suportados pelos ambientes de tecnologia Microsoft;
- Manter os ambientes de tecnologia Microsoft sempre atualizados;
- Melhor aproveitamento das tecnologias Microsoft através da implementação de melhores práticas de configuração e gestão;
- Avaliação do desempenho dos ambientes de tecnologia Microsoft;
- Identificação e tratamento de riscos potenciais nos ambientes de tecnologia Microsoft;
- Aprimorar a segurança da informação nas tecnologias Microsoft.

## **9 – APROVAÇÃO E ASSINATURA**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 380, de 28 de junho de 2023.

Conforme o § 1º do Art. 24 do Ato Normativo nº 26 de 07 de dezembro de 2022, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Demandantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE TÉCNICO
<hr/> <p>Sérgio Marques de Sá Matrícula 01/33895</p> <p>Rio de Janeiro, &lt;na data da assinatura eletrônica&gt;</p>	<hr/> <p>Roberto Teixeira Barbosa Matrícula 01/18003</p> <p>Rio de Janeiro, &lt;na data da assinatura eletrônica&gt;</p>

INTEGRANTE DEMANDANTE
<hr/> <p>Ana Cristina Machado de Oliveira Pereira Matrícula 01/19575</p> <p>Rio de Janeiro, &lt;na data da assinatura eletrônica&gt;</p>

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
<hr/> <p>Daniel de Lima Haab Matrícula 15/5007390</p> <p>Rio de Janeiro, &lt;na data da assinatura eletrônica&gt;</p>