



Consulta pública eletrônica no
modelo Request for Proposal - RFP
para subsidiar futura contratação de
Plataforma para Gerenciamento de
Serviços Empresariais (ESM),
Gerenciamento de Eventos,
Discovery e Gerenciamento do
Descumprimento de ANS.

[https://www.serpro.gov.br/consultas-
publicas/sede/0696-2024](https://www.serpro.gov.br/consultas-publicas/sede/0696-2024)



| | |
|---------------------------|---|
| 1.Objetivo | 2 |
| 2. Empresas participantes | 2 |

1. Objetivo

Consulta pública eletrônica no modelo Request for Proposal - RFP para subsidiar futura contratação de Plataforma para Gerenciamento de Serviços Empresariais (EMS), Gerenciamento de Eventos, Discovery e Gerenciamento do Descumprimento de ANS, com o objetivo de atender às seguintes necessidades:

- Validar os requisitos especificados pela área especializada da DIOPE/SUPCD.
- Receber propostas comerciais das empresas para subsidiar os estudos de preços.

Necessidade: Trazer novas funcionalidades de mercado à solução corporativa de ITSM e com menor dependência do fornecedor.

Justificativa: A solução ITSM utilizada atualmente pelo Serpro apresenta limitações técnicas além de ter um alto custo de manutenção, de modo que se faz necessária uma forte investigação de mercado para avaliar alternativas mais viáveis, técnica e financeiramente.

Objetivos do PDTIC: OTI 1 - Modernizar e otimizar infraestruturas críticas e arquiteturas de soluções de TI, garantindo ambientes mais resilientes e sustentáveis.

Iniciativa PDTIC: IN 17 - Evoluir a solução corporativa de ITSM.

2. Empresas participantes

- 1. BMC (BMC);**
- 2. Central IT Tecnologia da Informação S/A (CITSmart X, fabricante Central IT)**
- 3. Extreme Digital Experience Ltda (ServiceNow);**
- 4. IOS Informática Organização e Sistemas Ltda (ServiceNow);**
- 5. ISH Tecnologia S.A. (Ivanti);**
- 6. Lotus Ict Empreendimentos AS (BMC);**
- 7. MCR Sistemas Consultoria Ltda (IFS);**
- 8. Advanta Sistemas de Telecomunicações e Serviços de Informática LTDA – Oakmont (Opentext);**

9. PPN Tecnologia e Informática LTDA (BMC);

10. CTIS Tecnologia LTDA – Sonda (BMC).

3. Registro da Consulta Pública

A consulta pública eletrônica esteve aberta no período de 05/08/2024 a 20/08/2024, no site do Serpro, pelo link: <https://www.serpro.gov.br/consultas-publicas/sede/0696-2024>.

Durante a consulta pública, foi possível avaliar o atendimento aos requisitos pelos fabricantes: BMC, Opentext, ServiceNow, IFS, Ivanti e Central IT. Como resultado da avaliação, foram excluídos os requisitos para ampliar a participação do maior número de soluções de mercado:

- Gerenciamento e Rastreamento de Licenças;
- Descoberta de Ativos de TI (Discovery) e Gerenciamento de Eventos e AIOps para a plataforma Mainframe.

Ademais, foram analisadas as modalidades de comercialização, incluindo licenciamento de uso perpétuo, subscrição de software e software como serviço (SaaS).

As sugestões pertinentes foram incorporadas para aprimorar o processo de futura contratação.

Brasília, 20 de dezembro de 2024.