**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

**PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)**

**PARA AS UNIDADES DA POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DO MATO GROSSO**

Cuiabá/MT, 06 outubro de 2021.

NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

POLÍCIA FEDERAL - MJSP

**Histórico de Revisões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 22/03/2021 | 1.0 | Finalização da primeira versão do documento | AADM TONY JULIS ARAÚJO  AADM MAYCON CHARLES DA SILVA |
| 13/05/2021 | 2.0 | Revisão da segunda versão do documento | AADM TONY JULIS ARAÚJO  AADM MAYCON CHARLES DA SILVA |
| 22/09/2021 | 3.0 | Revisão da terceira versão do documento | AADM TONY JULIS ARAÚJO  AADM MAYCON CHARLES DA SILVA |
| 06/10/2021 | 4.0 | Revisão da quarta versão do documento | AADM TONY JULIS ARAÚJO  AADM MAYCON CHARLES DA SILVA |

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

**1.      INTRODUÇÃO**

1.1.   Trata-se do processo de Contratação de Serviços Continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação exclusiva de mão de obra, Processo SEI nº 08320.001952/2021-72.

1.2.   O Estudo Técnico Preliminar tem por objeto identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no TIC - Documento de Oficialização da Demanda - DOD NTI/SR/PF/MT ([18199281](https://sei.dpf.gov.br/sei/controlador.php?acao=protocolo_visualizar&id_protocolo=22427355&id_procedimento_atual=21534286&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=120005170&infra_hash=9e067d54cde58de1f7ac5949d2b2d61670507492618141ba9b121e63bb03ef96)), bem como, demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação (Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019).

**2.      DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS**

**2.1.  Área Requisitante**

2.1.1.A área requisitante é o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI/SR/PF/MT), com a finalidade de atender as demandas de TIC de todas as Unidades da Polícia Federal no Estado do Mato Grosso.

**2.2.  Contratação Correlatas e/ou Interdependentes**

2.2.1.Processo de contratação de serviços de suporte técnico, pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), que está em fase de implantação.

2.2.2. A Contratação da DTI/PF prevê o atendimento de abertura de chamados, e atendimento remoto sobre certas circunstâncias.

**2.3.  Alinhamento da Contratação está de acordo com o planejamento do Órgão**

2.3.1. A contratação está alinhada ao plano estratégico (PETI), ao plano diretor de tecnologia da informação e comunicação (PDTIC) vigentes da Polícia Federal, conforme demonstrado nas tabelas 1 e 2.

2.3.2. A contratação está alinhada ao plano anual de compras vigente da Superintendência Regional de Polícia Federal no estado do Mato Grosso (SR/PF/MT) conforme apresentado na tabela 3.

**TABELA 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2022** | |
| **ID** | **Objetivos Estratégicos** |
| CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO | Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários |
| PROCESSOS INTERNOS | Objetivo Estratégico 4: Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC |
| PROCESSOS INTERNOS | Objetivo Estratégico 6: Aprimorar a segurança da informação em TIC |

**TABELA 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021** | |
| **ID** | **Ação do PDTIC** |
| A168 | Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas |

**TABELA 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **ALINHAMENTO AO PAC 2020-2021** | |
| **Item** | **Descrição** |
| 294 | Informática - Suporte Técnico - Service Desk |
| 296 | Informática - Suporte Técnico - Sustentação de infraestrutura de TI |

**2.4.  Resultados pretendidos com a Contratação**

2.4.1.Garantir o suporte de TI aos usuários Servidores, Estagiários e Terceirizados, em todas as Unidades da PF no estado do Mato Grosso.

2.4.2.Garantir a sustentação da infraestrutura de TI em todas as Unidades da PF no estado do Mato Grosso.

**2.5.  Identificação das necessidades de negócio**

2.5.1.Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Mato Grosso.

2.5.2.Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado do Mato Grosso.

2.5.3.Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF no Mato Grosso, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

**2.6.  Identificação das necessidades tecnológicas**

2.6.1.Alinhamento com a Contratação da DTI/PF.

2.6.2.Compatibilidade técnica e contratual com a Contratação da DTI/PF.

2.6.3.Atendimento de suporte ao usuário, com suporte de 2º nível, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

2.6.4.Atendimento de suporte de 3º nível na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

**2.7.  Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

**2.7.1.      Requisitos de Transferência de Conhecimento**

2.7.1.1. Deverá ser solicitado a DTI/PF o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

2.7.1.2. Treinamento dos colaboradores da Empresa Contratada para prestação dos serviços:

2.7.1.2.1.   A Empresa Contratada deverá a cada doze meses viabilizar para os seus colaborares envolvidos na solução, no mínimo um treinamento, cujo teor deverá ser relacionado com as soluções, equipamentos, e softwares, descritos nos catálogos de serviço de 2º e 3º nível, sendo que se houver custo com o treinamento será de inteira responsabilidade da Empresa Contratada, sem custos adicionais para a Contratante.

2.7.1.2.2.   No caso de mudança de versão dos softwares da Microsoft, como mudança de versão do Windows Server 2019 para versão superior, ou do Windows 10 para versão superior, a Contratada deverá viabilizar treinamento e certificação para os seus colaboradores, em um prazo máximo de 6 meses, sendo o custo com o treinamento de inteira responsabilidade da Empresa Contratada, sem custos adicionais para a Contratante, sendo que este treinamento, quando aplicado, será contabilizado no item 2.7.1.2.1.

2.7.1.2.3.   A Contratada deverá enviar para a Contratante a programação dos treinamentos, e os certificados dos seus colaboradores, sempre após a realização.

**2.7.2.      Requisitos Legais**

2.7.2.1. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos relacionados no Termo de Referência, bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:

2.7.2.1.1.   Aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

2.7.2.1.2.   Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

2.7.2.1.3.   Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

2.7.2.1.4.   Instrução Normativa nº 1/2019 - ME e suas alterações - Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e subsidiariamente;

2.7.2.1.5.    Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

**2.7.3.      Requisitos Temporais**

2.7.3.1. A Contratação do Serviço deverá entrar em vigor antes do fim do contrato atual.

2.7.3.2. A Empresa Contratada terá até 90 (noventa) dias para se adequar a prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

**2.7.4.      Requisitos de Segurança**

2.7.4.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.

2.7.4.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.

2.7.4.3. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

2.7.4.4. Investigação social dos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

2.7.4.5. Utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

2.7.4.6. Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para os técnicos de 2º e 3º níveis. (O Analista/Técnico de N3 pode realizar suportes de 2º e 3º Nível, mas o técnico de N2 somente pode realizar chamados de 2º Nível).

**2.7.5.      Requisitos Sociais**

2.7.5.1. Os funcionários da Contratada deverão estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público.

**2.7.6.      Requisitos Culturais**

2.7.6.1.            O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil.

**2.7.7.      Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade**

2.7.7.1. Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 5º da Instrução Normativa/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

2.7.7.2. A Contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU (https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id\_conteudo/852432).

2.7.7.3. A comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.

**2.7.8.      Requisitos de Formação da Equipe da Contratada**

2.7.8.1. A Contratada deverá comprovar através de certificação, a qualificação técnica dos técnicos envolvidos na prestação dos Serviços.

2.7.8.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.

2.7.8.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.

**2.7.8.4.           Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível**

2.7.8.4.1.   Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de suporte de 2º nível devem possuir, no mínimo, ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

2.7.8.4.2.   Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.

2.7.8.4.3.   Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).

2.7.8.4.4.   Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

2.7.8.4.5.   Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.

2.7.8.4.6.   Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.

2.7.8.4.7.   Possuir conhecimento básico com configuração de telefonia IP e instalação de softphone.

2.7.8.4.8.   Possuir conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e organização de patch cords em racks.

2.7.8.4.9.  Possuir conhecimento em configuração de câmeras de CFTV.

**2.7.8.5.           Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 3º Nível**

2.7.8.5.1.   As equipes da CONTRATADA, diretamente envolvidos na execução das atividades da Equipe, devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

2.7.8.5.2.   Experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

2.7.8.5.3.   Certificação Windows Server 2012 ou superior.

2.7.8.5.4.   Para dos itens 2.7.8.4 e 2.7.8.5 a CONTRATADA poderá contar com o prazo de 3 meses após o início do contrato, para capacitar a equipe para atendimento desses itens.

2.7.8.5.5.   Capacidade de análise dos backups e restores de bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups, de acordo com as determinações do CONTRATANTE.

2.7.8.5.6.   Capacidade para manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

2.7.8.5.7.   Capacidade de instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos de dados, aceleradores de rede, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.

2.7.8.5.8.    Capacidade para criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.

2.7.8.5.9.    Capacidade de gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.

2.7.8.5.10.    Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TIC da PF.

2.7.8.5.11.    Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.

2.7.8.5.12.    Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.

2.7.8.5.13.     Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede PF.

2.7.8.5.14.    Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.

2.7.8.5.15.     Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.

2.7.8.5.16.    Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.

2.7.8.5.17.    Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.

2.7.8.5.18.    Executar, periodicamente, testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE, com o objetivo de validar o seu funcionamento.

2.7.8.5.19.    Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network - SAN) e ao backup via rede.

2.7.8.5.20.    Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede da PF.

2.7.8.5.21.    Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.

2.7.8.5.22.    Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

2.7.8.5.23.    Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.

2.7.8.5.24.    Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.

2.7.8.5.25.    Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.

2.7.8.5.26.    Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.

2.7.8.5.27.    Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.

2.7.8.5.28.    Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede, desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do Contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego.

2.7.8.5.29.    Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.

2.7.8.5.30.    Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.

2.7.8.5.31.    Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.

2.7.8.5.32.    Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação da Polícia Federal.

2.7.8.5.33.    Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC da PF.

2.7.8.5.34.    Sustentar e operar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE, em conjunto com a equipe especializada de serviços de telefonia IP.

2.7.8.5.35.    Capacidade de configurar servidores de virtualização, com base no Microsoft Hyper-v.

2.7.8.5.36.  Capacidade de configurar parâmetros de imagem e vídeo de câmeras de CFTV, bem como recursos inteligentes dos dispositivos e ajustes de parâmetros de servidor de gravação.

**2.7.8.6.           Requisitos do Preposto**

2.7.8.6.1.   Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação com, no mínimo, 360 horas/aula.

2.7.8.6.2.   Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

2.7.8.6.3.   Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC, através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

2.7.8.6.4.   Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI, baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

**2.7.9.      Requisitos de Metodologia de Trabalho**

2.7.9.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, enquanto a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

2.7.9.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

2.7.9.3. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

2.7.9.4. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

2.7.9.5. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.

2.7.9.6. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e 4 e COBITv5.

**2.7.10.  Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução**

2.7.10.1.  Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de atendimento de chamados – Suporte de primeiro nível (N1).

2.7.10.2.  Cadastrar os técnicos da contratada na plataforma de atendimento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.

2.7.10.3.  Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte.

2.7.10.4.  Providenciar infraestrutura física de apoio, para utilização pelos técnicos da Contratada.

2.7.10.5.  Providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da Contratada.

2.7.10.6.  Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

**2.7.11.  Requisitos do Modelo de Licitação**

2.7.11.1.  A Licitação deverá ser em lote único, por menor preço.

2.7.11.2.  A solução terá um único item, referente à suporte ao usuário (serviços de 2º nível), e suporte a infraestrutura de TI (serviços de 3º Nível).

2.7.11.3.  A contratação em item único de serviços de 2º nível e de 3º nível, se justifica pelos seguintes fatos:

2.7.11.3.1.    A separação dos serviços em itens de 2º e 3º níveis, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.

2.7.11.3.2.    A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.

2.7.11.3.3.    A quantidade de chamados de 3° nível é pequena e se licitado separadamente, poderá não interessar ao mercado.

2.7.11.3.4.    A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra, para atender o contrato de forma mais econômica.

**2.7.12. Requisitos da necessidade de capacitação de servidores para fiscalização dos serviços**

   2.7.12.1. Os servidores lotados no NTI já possuem a cultura de fiscalização desses contratos, mas a DTI/PF vem promovendo constantes treinamentos na área de contratação e gestão de Contratos de TIC.

    2.7.12.2. A IN 01/2019 para contratação de TIC prevê a indicação de 3 Fiscais com seus respectivos substitutos, sendo: Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico, e Fiscal Administrativo.

**3.      ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE SERVIÇOS**

3.1.   A estimativa e quantidade de serviços a serem contratados levaram em consideração os seguintes parâmetros:

**3.1.1.      Localidades que deverão ser atendidas e a quantidade de usuários por localidade:**Na tabela 4 são apresentadas as localidades, seus respectivos endereços e a quantidade de usuários das unidades da Polícia Federal no estado do Mato Grosso, onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2° e 3° níveis e quantidade de usuários por localidade.

**TABELA 4**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Localidade** | **Endereço** | **Distância até SR/PF/MT (km)\*** | **Quantidade de usuários** |
| SR/PF/MT | Av. Historiador Rubens de Mendonça, 1205, Bairro Araés, CEP: 78.008-902, Cuiabá/MT | 0 | 300 |
| DPF/BRG/MT | Rua Simião Arraia, 377, Bairro Centro, CEP: 78.600-000, Barra do Garças/MT | 520 | 50 |
| DPF/CAE/MT | Av. Getúlio Vargas, 2125, Bairro COC, CEP: 78.200-000, Cáceres/MT | 220 | 60 |
| DPF/ROO/MT | Rua Sete de Setembro, 558, Bairro Vila Birigui, CEP: 78.705-010, Rondonópolis/MT | 218 | 55 |
| DPF/SIC/MT | Av. das Figueiras, 1115, Bairro Centro, CEP: 78.550-000, Sinop/MT | 510 | 50 |
| GISE/Cuiabá | Cuiabá/MT | 5 | 15 |
| PEP\_GOIABEIRAS | Av. José Monteiro de Figueiredo, nº 500, Bairro Duque de Caxias I, Shopping Goiabeiras, sala 38 AS - Alameda de Serviços, Cuiabá/MT | 5 | 35 |
| PLANTÃO AEROPORTO (Marechal Rondon) | Av. João Ponce de Arruda, S/Nº - Jd. Aeroporto, Várzea Grande/MT, CEP 78.110-900 | 10 | 4 |
| POSTO PERMANENTE - PONTES E LACERDA | Av. Goiás, Vila DNER 9, Bairro Centro, CEP: 788.250-000, Pontes e Lacerda/MT | 445 | 5 |

**\*O endereço de referência para distâncias apresentadas é o atual prédio da Superintendência Regional da Polícia Federal no estado do Mato Grosso.**

**3.1.2.      Informações sobre o Contrato anterior:**

3.1.2.1. Objeto: Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), para suprir as necessidades das unidades da Polícia Federal instaladas no Estado do Mato Grosso, através de uma Central de Serviços (*Service Desk*) para atendimento aos usuários finais (Suporte de 1º Nível), a execução dos processos vinculados à Operação de Serviço (*Service Operation* da *ITIL*), a assistência técnica ao parque de equipamentos de TI e a manutenção das redes de cabeamento estruturado das instalações prediais, incluindo atendimento presencial (com intervenção direta nos equipamentos, ou via protocolo VNC) para Suporte de 2º Nível, suporte técnico à infraestrutura de TI – suporte e administração de rede dados local e banco de dados, sustentação de servidores, manutenção da segurança da informação e antivírus (Operação de Serviços e Suporte de 3º nível), e os processos relacionados com o gerenciamento de incidentes, gerenciamento de eventos, gerenciamento de acesso, gerenciamento de problemas, gerenciamento de configurações e o gerenciamento de mudanças, de acordo com o Termo de Referência, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.

3.1.2.2. Valor Anual do Contrato Anterior: **R$ 424.167,96** (quatrocentos e vinte e quatro mil cento e sessenta e sete reais e noventa e seis centavos)

3.1.2.3. Valor Mensal do Contrato Anterior:**R$ 35.347,33** (trinta e cinco mil trezentos e quarenta e sete reais e trinta e três centavos). Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.

3.1.2.4. Quantidade de técnicos de 2° nível e 3° nível: 02 (dois) técnicos de N2, e 01 (um) técnico de N3.

**3.1.3.     Relatório de suporte do sistema de atendimento atual:**Os dados apresentados na tabela 5; quantidade média de chamados de segundo e terceiro nível nos últimos 24 (vinte e quatro) meses; foram extraídos da atual plataforma de gerenciamento de chamados adotado pelo NTI/SR/PF/MT.

**TABELA 5**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LOCALIDADE** | **QUANTIDADE MENSAL DE CHAMADOS DE 2º NÍVEL, CONSIDERANDO A MÉDIA DOS ÚLTIMOS 24 MESES DO CONTRATO ATUAL.** | **QUANTIDADE MENSAL DE CHAMADOS DE 3º NÍVEL, CONSIDERANDO A MÉDIA DOS ÚLTIMOS 24 MESES DO CONTRATO ATUAL.** |
| SR/PF/MT | 189 | 98 |
| DPF/BRG/MT | 16 | 3 |
| DPF/CAE/MT | 19 | 7 |
| DPF/ROO/MT | 17 | 6 |
| DPF/SIC/MT | 15 | 5 |
| GISE\_Cuiabá | 15 | 6 |
| PEP\_GOIABEIRAS | 19 | 3 |
| PLANTÃO AEROPORTO | 4 | 1 |
| POSTO PONTES E LACERDA | 4 | 2 |

**3.1.4.     O Parque de equipamentos das unidades da PF no estado do Mato Grosso:**As informações referentes aos equipamentos da PF em Mato Grosso estão descritas abaixo:

**3.1.4.1. Equipamentos de Rede e Infraestrutura:**Na tabela 6 são apresentados os equipamentos de rede e infraestrutura; categoria, fabricante/modelo e quantidade; que compõem o parque de equipamentos nas unidades da PF no MT de forma geral.

**TABELA 6**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CATEGORIA** | **FABRICANTE/MODELO** | **Total** |
| Switches de Rede | Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P | 24 |
| Switch HP 1920 | 26 |
| CISCO Catalyst 2960-X | 05 |
| Rede Datacenter | Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P | 02 |
| CISCO Catalyst 2960-X | 01 |
| Switch Netgear XS78T | 02 |
| Outros Equipamentos de Rede, VOIP e Videoconferência | DVR Intelbras | 06 |
| Câmera CFTV intelbras | 28 |
| Acelerador SH | 09 |
| Acelerador SC | 01 |
| Servidores | Dell PowerEdge R710 | 08 |
| Dell PowerEdge T440 | 04 |
| Dell PowerEdge R630 | 01 |
| Dell PowerEdge R730 | 01 |
| Dell PowerEdge R740xD | 01 |
| Dell PowerEdge R610 | 01 |
| SUPERMICRO | 03 |
| Dell PowerEdge T420 | 04 |
| Sistemas Operacionais | Windows Server 2008 | 03 |
| Windows Server 2012 | 06 |
| Windows Server 2019 | 12 |
| Virtual Machine | Windows Server 2008 | 02 |
| Windows Server 2012 | 06 |
| Windows Server 2019 | 24 |
| Storage | HP 1650 | 01 |
| Supermicro | 01 |
| Lenovo DS 2200 | 02 |
| Servidor Aplicação | WSUS | 01 |
| File Server | 09 |
| System Center | 08 |
| Acelerador SH | 09 |
| Acelerador SC | 01 |
| DHCP | 12 |
| DNS | 12 |
| VirtualBox | 02 |

**3.1.4.2. Equipamentos gerais:**Na tabela 7 são apresentados os equipamentos gerais e quantidade, que compõem o parque de equipamentos nas unidades da PF no MT.

**TABELA 7**

|  |  |
| --- | --- |
| **EQUIPAMENTOS** | **QUANTITADE TOTAL** |
| Computador | 585 |
| Dock Station | 300 |
| Monitor | 1200 |
| Multifuncional | 85 |
| Notebook/Ultrabook | 300 |
| Projetor | 6 |
| Relógio Ponto | 6 |
| Scanner | 70 |
| Suporte Ultrabook | 300 |
| Workstation | 18 |

**3.2.  Demanda ESTIMADA de chamado de 2º e 3º nível, para o período de 30 dias, e para 12 meses:**

3.2.1.A metodologia adotada para estimar a quantidade de chamados de 2° nível foi a média dos últimos dois anos obtidos da atual plataforma de abertura de chamado do NTI/SR/PF/MT baseado no catálogo de serviços atual da DTI/PF. O novo cálculo dos chamados levou em consideração o fim contrato do SERPRO para atendimento do Sistema Nacional de Passaportes - SINPA e Sistema de Tráfego Internacional - STI que foi assumido pelo NTI/SR/PF/MT e a implantação novo serviço de PABX IP.

3.2.2.A metodologia adotada para estimar a quantidade de chamados de 3° nível foram a média dos últimos dois anos obtidos da atual plataforma de abertura de chamado do NTI/SR/PF/MT baseado no catálogo de serviços atual da DTI/PF; a quantidade de equipamentos de infraestrutura de rede e máquinas virtuais existentes nas unidades da PF no MT; para cada equipamento e máquina virtual foram considerados abertura de pelo menos um chamado mensal para verificação dos mesmos.

3.2.3.Na tabela 8 são apresentadas as quantidades de chamados de 2° e 3° níveis mensais e anuais por unidade da PF no MT.

**TABELA 8**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LOCALIDADE** | **DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE 2º NÍVEL, PARA O PERÍODO DE 30 DIAS:** | **DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE 2º NÍVEL, PARA O PERÍODO DE 12 MESES:** | **DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE 3º NÍVEL, PARA O PERÍODO DE 30 DIAS:** | **DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE 3º NÍVEL, PARA O PERÍODO DE 12 MESES:** |
| SR/PF/MT | 175 | 2100 | 45 | 540 |
| DPF/BRG/MT | 21 | 252 | 4 | 48 |
| DPF/CAE/MT | 25 | 300 | 5 | 60 |
| DPF/ROO/MT | 22 | 264 | 5 | 60 |
| DPF/SIC/MT | 20 | 240 | 4 | 48 |
| GISE\_Cuiabá | 20 | 240 | 5 | 60 |
| PEP\_GOIABEIRAS | 25 | 300 | 3 | 36 |
| PLANTÃO AEROPORTO | 5 | 60 | 1 | 12 |
| POSTO PONTES E LACERDA | 5 | 60 | 3 | 36 |
| **TOTAL DE CHAMADOS ESTIMADOS** | **318** | **3816** | **75** | **900** |

**4.      IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES**

**4.1.  Solução 1: Atendimento da demanda por servidores da PF.**

4.1.1.     A demanda não poderia ser atendida por servidores da própria PF, pois não existe Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF no Estado do Mato Grosso.

**4.2.  Solução 2: Atendimento pelo mercado através da contratação de serviços continuados de TI, de 1º, 2º e 3º níveis sem mão de obra exclusiva.**

4.2.1.     Essa opção será desconsiderada uma vez que a DTI/PF, já disponibiliza o serviço de N1 que contempla todas as Unidades da PF.

**4.3.  Solução 3: Atendimento pelo Contrato da DTI/PF.**

4.3.1.     A demanda não pode ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, pois a prestação de serviços continuados de TI de 2° e 3° níveis é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal, e para atendimento de forma remota nas demais unidades, o Contrato da DTI/PF não prevê atendimento local nas unidades descentralizadas.

**4.4.  Solução 4: Contratação de serviços continuados de TI, de 2º e 3º níveis sem mão de obra exclusiva.**

4.4.1.      Essa contratação seria adequada para atender a SR/PF/MT, uma vez que seria integrada a plataforma de suporte disponibilizada pela DTI/PF.

**TABELA 9**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Requisito:** | **Solução** | **Sim** | **Não** | **Não se aplica** |
| A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública? | Solução 1 | **X** |  |  |
| Solução 2 | **X** |  |  |
| Solução 3 |  | **X** |  |
| Solução 4 | **X** |  |  |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?  (quando se tratar de software). | Solução 1 |  |  | **X** |
| Solução 2 |  |  | **X** |
| Solução 3 |  |  | **X** |
| Solução 4 |  |  | **X** |
| A Solução é composta por software livre ou software público?  (quando se tratar de software) | Solução 1 |  |  | **X** |
| Solução 2 |  |  | **X** |
| Solução 3 |  |  | **X** |
| Solução 4 |  |  | **X** |
| A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG? | Solução 1 | **X** |  |  |
| Solução 2 | **X** |  |  |
| Solução 3 | **X** |  |  |
| Solução 4 | **X** |  |  |
| A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?  (quando houver necessidade de certificação digital) | Solução 1 |  |  | **X** |
| Solução 2 |  |  | **X** |
| Solução 3 |  |  | **X** |
| Solução 4 |  |  | **X** |
| A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos) | Solução 1 |  |  | **X** |
| Solução 2 |  |  | **X** |
| Solução 3 |  |  | **X** |
| Solução 4 |  |  | **X** |

**5.      REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS**

5.1.   **Solução 1:** Considerada inviável, por não haver servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF no Estado do Mato Grosso.

5.2.   **Solução 2:** Considerada inviável, uma vez que a DTI/PF já disponibiliza o serviço de N1, de forma distribuída para todas as Unidades da PF.

5.3.   **Solução 3:** Considerada inviável, posto que não há possibilidade de ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF.  A prestação de serviços continuados de TI de 2° e 3° níveis é válida somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

**6.      ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)**

**6.1.**Para fins de análise de custos será considerada apenas a solução de número 4, por ser considerada a única viável.

**6.2.  Cálculo do custo total de propriedade estimado:**

6.2.1.      Para realizar o levantamento do custo total de propriedade para esta solução, os integrantes técnicos realizaram pesquisa no sítio eletrônico [https://paineldeprecos.planejamento.gov.br](https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/). Na referida pesquisa foram aplicados os seguintes filtros:  **“OUTROS SERVICOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC), SERVICOS DE INTEGRACAO DE SISTEMAS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇAO E COMUNICACAO (TIC), OUTROS SERVICOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC), SERVICOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DAINFORMACAO E COMUNICACAO (TIC), CENTRAL DE SERVICOS DE TIC.”**

6.2.2.      Realizando a análise dos resultados obtidos, os integrantes técnicos fizeram as seguintes opções: Para o cálculo de chamados de 2° nível, foi utilizado o resultado n° 4; Pregão 10/2020 – Coordenação Geral de material e Patrimônio – Ministério da Saúde; item 2. O valor unitário do item foi de R$54,18 (cinquenta e quatro reais e dezoito centavos). Multiplicou-se este valor pela quantidade de chamados que foram estimados para este nível de serviço, que resultou no valor mensal. Multiplicado depois por 12 para representar o valor anual.

6.2.3.      Já para o cálculo de chamados de 3° nível, foi utilizado o resultado n° 5; Pregão 09/2020 – Secretaria Executiva do Estado da Fazenda PA; item 1. O valor unitário do item foi de R$95,20 (noventa e cinco reais e vinte centavos). Multiplicou-se este valor pela quantidade de chamados que foram estimados para este nível de serviço, que resultou no valor mensal. Multiplicado depois por 12 para representar o valor anual.

6.2.4.      O Custo Total da Propriedade está devidamente apresentado na tabela 10.

**TABELA 10**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Demanda ESTIMADA de chamado para o período de 30 dias:** | **Valor Unitário** | **Valor Mensal** | **Valor para 12 meses**  **R$** | **Valor Total**  **R$** |
| 2º Nível | 318 | R$54,18 | Chamados de 2º nível X Valor Unitário.  **R$17.229,24** | Valor mensal dos chamados de 2° nível X 12.  **R$206.750,88** | Somatório do valor para 12 meses dos chamados de 2° e 3º nível.  **R$316.800,12** |
| 3° nível | 75 | R$95,20 | Chamados de 3º nível X Valor Unitário.  **R$7.140,00** | Valor mensal dos chamados de 3° nível X 12.  **R$85.680,00** |

**6.3.  Mapa Comparativo dos cálculos Totais de Propriedade (TCO)**

6.3.1.     Os valores estimados para o contrato ao longo de 05 (cinco) anos são apresentados na tabela 11. Foi considerado o método de reajuste contratual atualmente utilizado no contrato vigente da SR/PF/MT, IPCA/IBGE. Para tanto utilizamos a média anual do referido índice dos últimos 5 anos; de 2016 a 2020; para estimar os valores do contrato neste período. O valor médio seria 4,36%, conforme consta no sítio eletrônico: <http://www.yahii.com.br/ipca.html>.

**TABELA 11**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descrição da solução** | **Estimativa de TCO ao longo dos anos** | | | | | **Total** |
| Ano 1 | Ano 2 | Ano 3 | Ano 4 | Ano 5 |
| Solução Viável de Número 4 | R$316.800,12 | R$330.612,61 | R$345.027,31 | R$360.070,51 | R$375.769,58 | R$1.728.280,13 |

**7.      DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA**

7.1.   Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento remoto e presencial aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º Níveis.

7.2.   Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela DTI/PF.

**7.3.  Do atendimento a usuários qualificados como VIP:**

7.3.1.      Deverá ser previsto o atendimento diferenciado para usuários classificados como VIP.

7.3.2.     Os usuários VIPs da SR/MT serão: o Superintendente Regional, Delegado Regional Executivo, Delegado Regional de Combate ao Crime Organizado, Corregedor Regional, Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação e os Chefes das descentralizadas do estado. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 11 (onze) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.

**7.4.  Suportes de 2º nível:**

7.4.1.Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto do 1º nível, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

7.4.2.Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede coorporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

7.4.3.Catálogo de Serviços para Suporte aos Usuários Comuns de TI – 2º nível: Define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 2º nível.

7.4.4.O catálogo de serviços dos chamados de 2° nível para as unidades da PF no MT é apresentado na tabela 12.

**TABELA 12**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Área de Atividade** | **Atividade** | **Impacto** |
| Administração de Periféricos | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos. | Alto |
| Controle de Entrada e Saída de Periféricos | Baixo |
| Manutenção Preventiva de Periféricos | Baixo |
| Administração de Estações de Trabalho | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho. | Alto |
| Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho | Baixo |
| Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho | Baixo |
| Administração de Notebooks | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks. | Alto |
| Controle de Entrada e Saída de Notebooks | Baixo |
| Manutenção Preventiva de Notebooks | Baixo |
| Administração de Impressoras e Multifuncionais | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Impressoras e Multifuncionais. | Elevado |
| Controle de Entrada e Saída de Impressoras e Multifuncionais | Baixo |
| Manutenção Preventiva de Impressoras e Multifuncionais | Baixo |
| Administração de Projetores de Vídeo | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo. | Alto |
| Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo. | Baixo |
| Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo. | Baixo |
| Administração de Estações de Videoconferência | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência. | Elevado |
| Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência. | Baixo |
| Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência. | Baixo |
| Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas | Elevado |
| Administração de Telefones IP | Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Telefones IP | Alto |
| Controle de Entrada e Saída de Telefones IP | Baixo |
| Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento | Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento. | Médio |
| Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento. | Baixo |
| Reparos de Equipamentos e Confecção de Cabos | Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos e Demais Equipamentos. | Baixo |
| Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos. | Médio |
| Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo | Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo. | Alto |
| Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo. | Alto |
| Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo. | Médio |
| Contas e Credenciais | Alteração/reinicialização de senha de domínio. | Alto |
| Instalação de Tokens e Certificados. | Elevado |

**7.5.  Suportes de 3º nível:**

7.5.1.      Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, classificados como de 3º nível, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.

7.5.2.      Catálogo de Serviços para Suporte de TI – 3º nível: Define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 3º nível.

7.5.3.      O catálogo de serviços dos chamados de 3° nível para as unidades da PF no MT é apresentado na tabela 13.

**TABELA 13**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Área de Atividade** | **Sub-Area de Atividades** | **Atividade** | **Impacto** |
| Contas e Perfis de Acesso | Domínio AD | Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio. | Elevado |
| Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio. | Alto |
| Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio. | Elevado |
| Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF. | Médio |
| Gerenciamento de Domínio | Políticas de Domínio | Inclusão de Políticas de Domínio | Elevado |
| Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio. | Médio |
| Ativos de Rede | Administração de Infraestrutura de Redes | Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes. | Elevado |
| Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes. | Elevado |
| Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes. | Médio |
| Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes. | Médio |
| Servidores | Instalação e Manutenção de Servidores | Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores. | Médio |
| Instalação Física de Servidores. | Elevado |
| Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais | Elevado |
| Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores | Elevado |
| Remoção de Servidores | Médio |
| Configuração de Servidores | Configuração de Servidores de Aplicações. | Elevado |
| Configuração de Servidores de Bancos de Dados. | Elevado |
| Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa. | Elevado |
| Atualização de Software de Servidor de Aplicação. | Elevado |
| Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação. | Alto |
| Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação. | Elevado |
| Remoção de Servidor de Aplicação. | Médio |
| Banco de Dados | Gerenciamento de Bancos de Dados | Criação de Bancos de Dados. | Elevado |
| Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados. | Elevado |
| Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts. | Alto |
| Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados. | Elevado |
| Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados. | Elevado |
| Remoção de Banco de Dados. | Médio |
| Backup | Instalação do Backup | Instalação e Configuração de equipamentos de Backup. | Elevado |
| Administração do Backup | Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup. | Elevado |
| Realocação de Espaço Físico em Backup. | Elevado |
| Execução de Rotinas de Backup | Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais. | Alto |
| Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos. | Alto |
| Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados. | Alto |
| Restauração de Backups | Restauração de Dados de Usuários. | Elevado |
| Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores. | Alto |
| Restauração de Dados de Bancos de Dados. | Alto |
| Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos. | Alto |
| Armazenamento / Storage | Instalação de Storage | Instalação e Configuração de Storage. | Médio |
| Administração de Storage | Criação de Unidade Lógica em Storage. | Elevado |
| Otimização de Performance em Storage. | Médio |
| Realocação de Espaço Físico em Storage. | Elevado |
| Documentação | Ativos e  Configurações | Atualização de Inventário de TI. | Médio |
| Inclusão de Item de Configuração de TI. | Médio |
| Alteração de Item de Configuração de TI. | Médio |
| Exclusão de Item de Configuração de TI. | Médio |
| Conhecimentos | Atualização de Script de Atendimento. | Médio |
| Inclusão de Item de Conhecimento. | Médio |
| Alteração de Item de Conhecimento. | Médio |
| Exclusão de Item de Conhecimento. | Médio |
| Apoio à  Segurança da  Informação | Firewall/IPS | Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall/IPS. | Alto |
| Filtragem Web | Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web. | Alto |
| Busca de  Vulnerabilidades | Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente. | Médio |
| Antivírus | Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo. | Elevado |
| Proxy | Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações. | Médio |
| Telecomunicações | PABXIP | Instalação, Configuração e Manutenção de PABXIP | Alto |
| Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway | Alto |
| Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones | Médio |

**7.6.  Sistemas e Recursos de TI utilizados na SR/PF/MT, e sua classificação:**

**7.6.1.      Sistemas Críticos:**A tabela 14 contém os sistemas considerados críticos para SR/MT.

**TABELA 14**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SISTEMA** | **DESCRIÇÃO** | **SGBD** | **LINGUAGEM/SERVIDOR DE APLICAÇÃO** | **URGÊNCIA** |
| SISCART | Sistema Cartorário | PostgreSQL | Windows Server | Crítica |

**7.6.2.      Recursos Críticos:**A tabela 15 contém os recursos considerados críticos para SR/MT.

**TABELA 15**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RECURSOS** | **DESCRIÇÃO** | **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES** | **URGÊNCIA** |
| DNS Interno | Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory | Servidor Windows Server | Crítica |
| Bancos de Dados | Servidores de Banco de Dados Postgres e Mysql | Windows Server | Crítica |
| DHCP | Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory | Servidor Windows Server | Crítica |
| PABX-IP | Serviço de Telefonia IP | Servidor Asterisk | Crítica |
| Servidor de Arquivos | Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows | Servidor Windows Server | Crítica |
| Active Directory | Serviço de Diretório Windows Active Directory | Servidor Windows Server | Crítica |

**7.6.4.     Recursos Essenciais:**A tabela 16 contém os recursos considerados essenciais para SR/MT.

**TABELA 16**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **RECURSOS** | **DESCRIÇÃO** | **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES** | **URGÊNCIA** |
| Antivírus | Serviço de Antivírus Corporativo Symantec Endpoint Protection | Servidor Windows Server | Alta |

**7.7.  Identificação de incidentes previstos de TI**

**TABELA 17**

|  |  |
| --- | --- |
| **INCIDENTE** | **IMPACTO** |
| Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade em Periféricos | Elevado |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Coorporativos Cliente/Servidor | Médio |
| Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão | Elevado |
| Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência | Elevado |
| Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de VOIP | Elevado |
| Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico | Altíssimo |
| Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial | Alto |
| Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage | Altíssimo |
| Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup | Alto |

**7.8.  Atividades de monitoramento que podem gerar suportes**

7.8.1.Na tabela 18 são apresentados o monitoramento e respectivas áreas, que poderão ser passíveis de monitoramento.

**TABELA 18**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÁREA**  **DE ATIVIDADES** | **ATIVIDADE** |
| Monitoramento de Redes | Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes. |
| Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância |
| Monitoramento de Infraestrutura | Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, nobreaks e outros). |
| Monitoramento de Storage e Backup | Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage |
| Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup |
| Monitoramento de Aplicações | Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações |
| Monitoramento de desempenho de aplicações |
| Monitoramento de desempenho de banco de dados |
| Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas. |
| Monitoramento Complementar | Monitoramento de ordens de serviço externas |
| Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos |
| Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI |

**7.9.  Monitoramento de Incidentes**

7.9.1.Entende-se como incidente os problemas decorrentes com a infraestrutura de rede, ou sistema, que podem afetar um ou mais grupos de usuários.

7.9.2.Para o monitoramento dos incidentes a Contratada da SR/PF/MT usará o Zabbix ou poderá utilizar outra plataforma disponibilizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.

7.9.3.O monitoramento deverá ser integrado com a plataforma de atendimento de chamados da DTI/PF, para abertura de chamados automatizados, e deverá operar da seguinte forma:

7.9.3.1. O sistema de monitoramento detecta a falha e envia um alerta para o Suporte da DTI, que recebe o alerta e gera um chamado encaminhando para a respectiva torre de atendimento do contrato da DTI/PF, ou se for o caso para a atendimento pelo contrato da SR/MT.

7.9.4.      Os seguintes equipamentos/sistemas são monitorados na SR/PF/MT:

7.9.4.1.            Servidores Físicos

7.9.4.2.            Máquinas Virtuais

7.9.4.3.            Roteadores

7.9.4.4.            Acelerador de Rede WAN

7.9.4.5.            SISCART

7.9.4.6.            SARD

7.9.4.7.            ZABBIX

7.9.4.8            PABXIP

7.9.4.9.        NOBREAK

**7.10.                    Atividades de mudança**

7.10.1. Deverá ser previsto atividades de mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novas versões de software e de hardware.

**7.11.                    Previsão de chamados/incidentes/mudanças por mês**

7.11.1.  Corresponde a uma porcentagem dos chamados estimados na tabela 8.

7.11.2. Para os chamados de N2 deverão ser considerados aqui as possíveis mudanças de equipamentos de uma sala para outra, necessidade de passagem de cabos, fixação de equipamentos, e outras atividades que podem ser programadas.

7.11.3. Para os chamados de N3 deverão ser considerados aqui as possíveis manutenções, instalações, configurações e mudanças de servidores, ativos de rede e atividades que podem ser programadas.

**7.12.                    Fluxo de atendimento dos Chamados:**

7.12.1. Os chamados serão abertos pelos usuários através dos meios disponibilizados pela empresa contratada pela DTI/PF, esses meios são intranet, telefone ou chatbot.

7.12.2. Os chamados poderão ser abertos de forma automatizada através de acionamento por software de monitoramento da infraestrutura de rede.

7.12.3. Quando não for possível o atendimento do chamado pelas equipes da empresa contratada pela DTI/PF, o chamado será encaminhado para o atendimento da empresa contratada na SR/PF/MT.

7.12.4. A empresa contratada da SR/PF/MT deverá iniciar o atendimento em conformidade com a Tabela 20 deste ETP, após o escalonamento do chamado realizado a partir da contratada da DTI/PF, quando a empresa contratada pela DTI/PF escalona o chamado para a empresa contratada da SR/PF/MT, o tempo de atendimento deixa de contar para a Empresa Contratada pela DTI/PF e passa a contar para a Empresa Contratada da SR/PF/MT.

7.12.5. Os chamados escalonados pelo atendimento da DTI/PF para atendimento na SR/PF/MT, já deverão estar classificados como de 2º ou de 3º nível, em conformidade com os catálogos de serviço.

7.12.6. Ao receber o chamado enviado pela empresa contratada pela DTI/PF, a empresa contratada na SR/PF/MT, deverá verificar se o chamado está classificado de forma correta, como de 2º ou 3º nível e reclassificar caso necessário, ou ainda, se verificar que o chamado não está dentro do catalogo de serviço de sua competência, devolver para o Atendimento da Empresa Contratada da DTI/PF, justificando os motivos da Devolução.

**7.13.                    Regime de atendimento dos suportes:**

7.13.1. A maioria dos serviços serão prestados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário compreendido das 07:30 às 12 e das 13:30 às 18 horas em todas as unidades da Polícia Federal no Mato Grosso. No entanto, poderá ocorrer alguns serviços nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.

7.13.2. O tempo de atendimento para os serviços de 2º e 3° níveis será dividido entre o tempo de início do atendimento e o tempo máximo para solução do chamado.

7.13.3. Após a abertura de um chamado, a empresa contratada pela DTI/PF dará o primeiro atendimento e depois, caso necessário, fará o direcionamento para o suporte da Unidade da PF no Mato Grosso.

7.13.4. Após o direcionamento de um chamado para a SR/PF/MT, a empresa contratada para prestação do serviço de suporte para a Polícia Federal no Mato Grosso, deverá cumprir com os níveis mínimos de serviço exigidos.

**7.14.                    Classificação dos chamados de suporte quanto ao Impacto das Requisições e dos Incidentes:**

**7.14.1.  Altíssimo:**

7.14.1.1.        Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.

7.14.1.2.        Qualquer incidente relativo à indisponibilidade, degradação da performance ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas.

7.14.1.3.        Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população.

7.14.1.4.        Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.

**7.14.2.  Alto:**

7.14.2.1.        Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Superintendência, Delegacia Descentralizada e postos avançados).

7.14.2.2.        Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.

7.14.2.3.        Requisições de baixa complexidade e rápida solução.

**7.14.3.  Elevado:**

7.14.3.1.        A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).

7.14.3.2.        O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros ou degradação da performance, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.

**7.14.4.  Médio:**

7.14.4.1.        A falha afeta negativamente o trabalho diário de um ou mais usuários.

7.14.4.2.         O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.

7.14.4.3.        Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.

**7.14.5.  Baixo:**

7.14.5.1.        O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.

7.14.5.2.        O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.

7.14.5.3.        A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

7.14.5.4.        A solicitação é uma requisição de mudança programada.

**7.15.                    Classificação dos chamados de suporte quanto a Urgência das requisições e dos incidentes**

**7.15.1.  Crítica:**

7.15.1.1.        O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.

7.15.1.2.        O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de performance aumenta significativamente com o tempo.

7.15.1.3.        O sistema ou recurso é crítico.

7.15.1.4.        Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.

**7.15.2.  Alta:**

7.15.2.1.        O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.

7.15.2.2.        O sistema ou recurso é essencial.

**7.15.3.  Média:**

7.15.3.1.        O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.

7.15.3.2.        Definido para usuários comuns.

**7.15.4.  Baixa:**

7.15.4.1.        Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.

7.15.4.2.        O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

**7.16.                    A Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.**

7.16.1.  A Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, será o resultado da combinação do Impacto das requisições e dos incidentes e a Urgência das requisições e dos incidentes, conforme tabela abaixo, sendo possível 5 combinações de Prioridade, cada uma com um tempo de atendimento.

**TABELA 19**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **IMPACTO** | **URGÊNCIA** | | | |
| BAIXA | MÉDIA | ALTA | CRÍTICA |
| ALTÍSSIMO | 2 | 2 | 1 | 1 |
| ALTO | 3 | 2 | 2 | 1 |
| ELEVADO | 4 | 3 | 2 | 2 |
| MÉDIO | 4 | 4 | 3 | 2 |
| BAIXO | 5 | 4 | 3 | 3 |

**7.17.                    Tempo de atendimento dos suportes em função da Prioridade**

7.17.1.  A tabela do tempo de atendimento está baseada na Matriz de prioridades, que por sua vez leva em consideração o Impacto e a Urgência dos Chamados.

**TABELA 20**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade** | **Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)** | **Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) com Atendimento Remoto** | **Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)**  **Com Atendimento Presencial \*** |
| 1 | Em até 2h | Em até 2h | Até 100 km em até 3h |
| De 101 até 200 km em até 6h |
| De 201 até 500 km em até 12h |
| Acima de 501 km em até 24h |
| 2 | Em até 2h | Em até 3h | Até 100 km em até 4h |
| De 101 até 200 km em até 8h |
| De 201 até 500 km em até 16h |
| Acima de 501 km em até 32h |
| 3 | Em até 2h | Em até 4h | Até 100 km em até 5h |
| De 101 até 200 km em até 10h |
| De 201 até 500 km em até 20h |
| Acima de 501 km em até 40h |
| 4 | Em até 2h | Em até 8h | Até 100 km em até 10h |
| De 101 até 200 km em até 20h |
| De 201 até 500 km em até 40h |
| Acima de 501 km em até 48h |
| 5 | Em até 2h | NÃO SE APLICA | Até 100 km em até 12h ou em data posterior específica ou programada |
| De 101 até 200 km em até 24h ou em data posterior específica ou programada |
| De 201 até 500 km em até 48h ou em data posterior específica ou programada |
| Acima de 501 km em até 56h ou em data posterior específica ou programada |

**7.18.                    Do Cálculo do Pagamento**

7.18.1.  A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

7.18.2.   O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como, das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

**REMUNERAÇÃOMENSAL = [(Valor do Contrato/12 ) - AjusteNível de Serviço**

**Onde:**

                                          Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

                                          Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO

                                          Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

7.18.3.  A Tabela 21 define os critérios para ajuste do pagamento da Contratada sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.

**TABELA 21**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO** | **PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL** |
| INS1 | 5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta |
| INS2 | 5 pontos a cada 1% fora da meta |
| INS3 | 5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade. |
| IND1 a IND4 | 1 ponto a cada 0,01% fora da meta |
| TRS1 a TRS49 | Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento. |

7.18.4.  Nas tabelas 22, 23 e 24 são apresentados os índices que compõem a formação do valor mensal a ser pago pelo serviço.

7.18.4.1.        O INS - Indicador de nível mínimo de Serviço:

              Tem como objetivo aferir o índice de satisfação do usuário, o início do atendimento dos chamados dentro do tempo inicial de atendimento, e o tempo de atendimento do chamado conforme tabela

**TABELA 22**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Indicador** | **Fórmula de Cálculo** | **Unidade de Medida** | **Meta Exigida** |
| **INS1** | Índice de Satisfação do Usuário | Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. | Pontos | Maior ou Igual a 4 pontos |
| **INS2** | Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo | Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 20, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 95,0% para cada nível de prioridade. |
| **INS3** | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo. | % (Percentual) | Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade. |

7.18.4.2.        O IND - Indicador de desempenho.

**TABELA 23**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Indicador** | **Fórmula de Cálculo** | **Unidade de Medida** | **Meta Exigida** |
| IND1 | Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos | Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como críticos no item 7.13, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 99,9% |
| IND2 | Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais | Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no item 7.13, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 99,8% |
| IND3 | Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos | Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no item 7.13, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 99,8% |
| IND4 | Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais | Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no item 7.13, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 99,7% |

7.18.4.3.        O TRS - Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA.

**TABELA 24**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Termo de Serviço** | **Referência** | **Pontuação** |
| TRS1 | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados. | Por ocorrência | 2 |
| TRS2 | Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução. | Por ocorrência | 5 |
| TRS3 | Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas. | Por ocorrência | 2 |
| TRS4 | Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência | 2 |
| TRS5 | Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI. | Por ocorrência | 10 |
| TRS6 | Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE. | Por ocorrência | 2 |
| TRS7 | Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 |
| TRS8 | Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto. | Por ocorrência | 1 |
| TRS9 | Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução. | Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência) | 3 |
| TRS10 | Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios. | Por ocorrência de indicador manipulado | 100 |
| TRS11 | Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada. | Por ocorrência | 5 |
| TRS12 | Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados. | Por dia, para cada profissional. | 5 |
| TRS13 | Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária. | Por ocorrência | 10 |
| TRS14 | Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais. | Por ocorrência | 50 |
| TRS15 | Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais. | Por ocorrência | 50 |
| TRS16 | Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço. | Por ocorrência | 10 |
| TRS17 | Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços. | Por ocorrência | 10 |
| TRS18 | Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 10 |
| TRS19 | Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE. | Por ocorrência | 30 |
| TRS20 | Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura. | Por ocorrência | 10 |
| TRS21 | Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI. | Por ocorrência | 10 |
| TRS22 | Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias. | Por ocorrência | 20 |
| TRS23 | Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE. | Por ocorrência | 10 |
| TRS24 | Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis. | Por dia de atraso | 3 |
| TRS25 | Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo. | Por ocorrência | 10 |
| TRS26 | Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente. | Por ocorrência | 5 |
| TRS27 | Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos. | Por ocorrência | 10 |
| TRS28 | Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções. | Por ocorrência | 5 |
| TRS29 | Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI. | Por ocorrência | 5 |
| TRS30 | Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC. | Por ocorrência | 5 |
| TRS31 | Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves | Por ocorrência | 15 |
| TRS32 | Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação. | Por ocorrência | 5 |
| TRS33 | Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta. | Por ocorrência | 10 |
| TRS34 | Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após envio da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial solicitada. | Por ocorrência | 5 |
| TRS35 | Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 |
| TRS36 | Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta. | Por ocorrência | 10 |
| TRS37 | Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada. | Por ocorrência | 10 |
| TRS38 | Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços. | Por ocorrência | 10 |
| TRS39 | Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE. | Por ocorrência | 5 |
| TRS40 | Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal. | Por dia incompleto | 10 |
| TRS41 | Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA. | Por ocorrência | 5 |
| TRS42 | Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE. | Por mês incompleto de atraso | 10 |
| TRS43 | Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA. | Por mês incompleto de atraso | 10 |
| TRS44 | Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema. | Por ocorrência | 5 |
| TRS45 | Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique. | Por dia de interrupção | 100 |
| TRS46 | Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados. | Por ocorrência | 200 |
| TRS47 | Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas. | Por ocorrência | 50 |
| TRS48 | Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes. | Por ocorrência | 5 |
| TRS49 | Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE. | Por ocorrência | 10 |

**7.19.                    Relatórios:**

7.19.1.  Caberá a Empresa Contratada pela DTI/PF, o fornecimento de relatórios, ou de meios para geração de relatórios, com a finalidade de possibilitar a medição do contrato celebrado entre a Polícia Federal no estado do Mato Grosso e a Empresa Contratada para prestação dos serviços de N2 e N3 nas unidades.

7.19.2.   O relatório deverá conter as informações referentes ao Indicador de nível mínimo de Serviço – INS, ao Indicador de   desempenho – IND, e aos Termos de Serviço – TRS.

7.19.3.  Caberá a Empresa Contratada pela SR/PF/MT, para a prestação de serviços de 2º e 3º nível, a interpretação dos relatórios, apresentar justificativas, e enviar relatório específico dos serviços de 2° e 3º nível par aprovação, para posterior envio da nota fiscal de pagamento.

**8.      ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO**

8.1.   A estimativa de custo total da contratação para o período de 12 meses é de **R$ 316.800,12 (trezentos e dezesseis mil e oitocentos reais e doze centavos).**

**9**.   **PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC**

      9.1.   A licitação será em item único.

      9.2.  Mesmo se tratando de serviços de atendimento ao usuário de TIC e a infraestrutura de TIC, a EPC identificou que haveria dificuldades para gerenciar contratos diferentes em um mesmo ambiente de TI, tais dificuldades são relacionadas com as plataformas de gerência de chamados e fluxos de atendimento

**10.      DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

10.1.   Assim, diante do exposto acima, entendemos ser **VIÁVEL** a contratação da solução demandada. Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 1, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Lici. Instituição de Equipe de Planej. Contratação NTI/SR/PF/MT ([18199658](https://sei.dpf.gov.br/sei/controlador.php?acao=protocolo_visualizar&id_protocolo=22427773&id_procedimento_atual=21534286&infra_sistema=100000100&infra_unidade_atual=120005170&infra_hash=e704ed4dc066e9d0c7d8f71ee8515815251d47cda9e42cdae7042d8cde8f3b15)).

**11.  APROVAÇÃO E ASSINATURA**

11.1.                     O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa nº 1/2019 – Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade. Os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a aquisição proposta.

11.2.                    Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

|  |  |
| --- | --- |
| **INTEGRANTE REQUISITANTES** | **INTEGRANTE TÉCNICOS** |
| **CLARET PEREIRA MACIEL**  **Matrícula: PF: 14.638 - SIAPE: 1525182**    **MAYCON CHARLES DA SILVA**  **Matrícula: PF: 19.625 - SIAPE: 1524662**    Cuiabá/MT, 06 de outubro de 2021. | **FREDERICO OLIVEIRA SCARCELLI DE MORAES**  **Matrícula: PF: 20.838 - SIAPE: 2297790**    **EDER CARLOS DE SANTENA SILVA**  **Matrícula: PF: 20.733 - SIAPE: 2223585**    Cuiabá/MT, 06 de outubro de 2021. |

|  |
| --- |
| **AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC** **DA SR/PF/MT** |
| **TONY JULIS ARAÚJO**  AGENTE ADMINISTRATIVO  Cuiabá/MT, 06 de outubro de 2021. |