



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/MG

Edital nº 13/2022-CPL/SELOG/SR/PF/MG

Processo nº 08350.014274/2020-70

SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CONSISTENTE EM BENS, SERVIÇOS NÃO CONTINUADOS OU CONTINUADOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)

Torna-se público que a Superintendência de Polícia Federal em Minas Gerais, por meio do Setor de Logística Policial, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: **05/09/2022**

Horário: **09 horas**

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: menor preço por grupo

Regime de Execução: empreitada por preço unitário

1. DO OBJETO

1.1 O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, suporte e operação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, bem como sustentação da infraestrutura de TIC da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas descentralizadas/unidades no âmbito regional conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 02 (dois) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço GLOBAL do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4 Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2022., na classificação abaixo:

Gestão 1

Unidade: 200350

Elemento de Despesa: 339039

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1 Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1 Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema

4.1.2 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, bem como para bens e serviços produzidos no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

4.2 Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1 proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2 que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3 estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4 que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5 que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou

liquidação;

4.2.6 organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.7 sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

4.3 Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.4.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5 Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.6.1 que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.6.1.1 nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.6.1.2 nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.6.2 que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.6.3 que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.6.4 que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.6.5 que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.6.6 que a proposta foi elaborada de forma independente.

4.6.7 que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.6.8 que a solução é fornecida por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.6.9 que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

4.6.9.1 a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

4.7. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.

5.2 O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.

5.5 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.7 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1 valor anual;

6.1.2 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência

6.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

6.2.1 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.2.2 Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento do quanto demandado e executado, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.3 A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

6.3.1 cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

6.3.2 cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento

do débito.

6.4 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

6.5 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.6 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de fornecer a solução nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.7 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.8 O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.9 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.9.1 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor anual;

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$1.000,00 (mil reais).
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.1. Não havendo, pelo menos, três ofertas nas condições definidas neste item poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.12.1. Não havendo lance final fechado e classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até no máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observando-se, após, o item anterior.
- 7.13. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender as exigências de habilitação
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, ao objeto executado:

7.27.1.1. por empresas brasileiras;

7.27.1.2. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.27.1.3. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.28. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.29. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.

7.29.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.29.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02 (duas) horas envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.29.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.30. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.5.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar

a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

8.5.4.1.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.5.4.1.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

8.6. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.8.1. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de (02) duas horas, sob pena de não aceitação da proposta.

8.9.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

8.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante da solução ou da área especializada no objeto.

8.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.16. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo

sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.17. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante a apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. Habilitação jurídica:

9.8.1. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

9.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.8.4. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.8.6. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.8.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

9.9.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.9.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.9.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.9.4. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.9.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual OU municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.9.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.9.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou

sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

9.10.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

9.10.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.10.2.1. no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.10.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.10.3. comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG = Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo/Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG = Ativo Total/Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC = Ativo Circulante/Passivo Circulante

9.10.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. Qualificação Técnica:

9.11.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.11.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as características mínimas previstas no item 12.2 do termo de referência, ANEXO I do edital

9.11.2. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

9.11.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante

9.11.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

9.11.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.6. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

9.11.6.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

9.12. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.13. Tratando-se de licitantes reunidos em consórcios, serão observadas as seguintes exigências:

9.13.1. comprovação da existência de compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito pelas empresa que dele participarão, com indicação da empresa-líder, que deverá possuir amplos poderes representar os consorciadas no procedimento licitatório e no instrumento contratual, receber e dar quitação, responder administrativa e judicialmente, inclusive receber notificação, intimação e citação;

9.13.2. apresentação de documentação de habilitação especificada no edital por empresa consorciada;

9.13.3. comprovação da capacidade técnica do consórcio pelo somatório dos quantitativos de cada consorciado, na forma estabelecida neste edital;

9.13.4. demonstração, pelo consorcio, pelo somatório de valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação, do atendimento aos índices contábeis definidos neste edital para fins de qualificação econômico-financeira, na proporção da respectiva participação;

9.13.5. responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelas obrigações do consórcio, nas fases de licitação e durante a vigência do contrato;

9.13.6. obrigatoriedade de liderança por empresa brasileira no consórcio formado por empresas brasileiras e estrangeiras;

9.13.7. constituição e registro do consórcio antes da celebração do contrato;

9.13.8. proibição de participação de empresa consorciada, na mesma licitação, por intermédio de mais de um consórcio ou isoladamente.

9.14. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.14.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.15. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.16. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.17. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.18. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.19. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02(duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1 Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

15.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.3. O prazo de vigência da contratação é o previsto no instrumento contratual

15.4. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao Sicaf para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

15.4.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.4.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.5. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

15.6. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

17. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

17.1. O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, com base nos níveis mínimos de serviço/níveis de qualidade definidos, estão previstos no Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações (deveres e responsabilidades) da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

20.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

20.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, e quando não houver disposição específica no Termo de Referência, às seguintes sanções:

20.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

20.4.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

20.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

20.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.

20.4.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a

reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

20.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

20.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

20.7. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

20.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

20.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

20.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

20.11. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail cpl.selog.srmg@pf.gov.br, com cópia para edina.emdf@pf.gov.br e Clayton.caf@pf.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço rua Nascimento Gurgel, nº 30 – Bairro Gutierrez – Belo Horizonte/MG – SELOG/SR/PF/MG

21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos

21.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br> e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Rua Nascimento Gurgel, nº 30 b. Gutierrez, Belo horizonte MG – SELOG/SR/PF/MG, nos dias úteis, no horário das 08 Horas às 17 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

22.12.1. Termo de Referência;

22.12.2. ANEXO I – Modelo de apresentação de proposta e Planilha de Custos e Formação de Preços;

22.12.3. ANEXO II – catálogo de Serviços – Atualizado

22.12.4. ANEXO III - Sistemas e Recursos de TI – Atualizado

22.12.5. ANEXO IV - Parque de Equipamentos – Atualizado

22.12.6. ANEXO V – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

22.12.7. ANEXO VI - Termo de Ciência

- 22.12.8. ANEXO VII - Declaração de Vistoria
- 22.12.9. ANEXO VIII – Modelo de atestado de capacidade técnica
- 22.12.10. ANEXO IX - Modelo de Ordem de Serviço
- 22.12.11. ANEXO X - Termo de Recebimento Provisório
- 22.12.12. ANEXO XI - Termo de Recebimento Definitivo
- 22.12.13. ANEXO XII - Histórico de Gestão do Contrato
- 22.12.14. ANEXO XIII - Estatística de Chamados
- 22.12.15. ANEXO XIV – Minuta contratual
- 22312.16. ANEXO XV - Estudo Técnico Preliminar

Belo Horizonte, na data da assinatura.

ALEXANDRE SILVEIRA DE OLIVEIRA
Superintendente Regional Substituto
Ordenador de Despesas
SR/PF/MG



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE SILVEIRA DE OLIVEIRA, Superintendente Regional - Substituto(a)**, em 22/08/2022, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **24658349** e o código CRC **2436F2E3**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSF - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/MG

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 23032774/2022-NTI/SR/PF/MG

Processo nº 08350.014274/2020-70

TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Serviços Especializados de Atendimento ao Usuário, bem como o suporte, sustentação e operação da infraestrutura do Núcleo de Tecnologia da Informação e demais unidades do estado de Minas Gerais. Os Serviços de Atendimento ao Usuário é um serviço composto por canais de comunicação unificados e integrados para se gerenciar as requisições, incidentes e demais necessidades dos usuários, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC na Polícia Federal de Minas Gerais (PF/MG). Por oferecer um ponto único de contato entre os usuários e a área de TIC da PF/MG, é responsável pela percepção e avaliação da sua satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da PF/MG. O suporte, sustentação e operação da infraestrutura mantidos pelo Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI é uma atividade crítica e requer um alto nível de maturidade em seus processos.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

2.1.1. Contratação, em lote único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, de suporte e operação dos serviços de TIC, bem como de serviços de sustentação da infraestrutura de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas descentralizadas/unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2.1.2. O atendimento aos usuários é um meio para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários in locu, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC. É um ponto de contato entre os usuários e a área de TIC da SR/PF/MG, estando diretamente responsável pela percepção e satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal. O suporte, sustentação e operação da infraestrutura destas unidades é sensível e requer um bom nível de maturidade em seus processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação da infraestrutura deve utilizar os processos do ITIL como melhores práticas.

2.1.3. O suporte técnico aos usuários será na modalidade presencial, e será prestado em todas as unidades da PF em Minas Gerais.

2.1.4. A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.

Tabela 1: Necessidades a serem atendidas pela contratação.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD. ESTIMADA	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR ANUAL TOTAL (R\$)
GRUPO 01	01 Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários na Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	26980	Unidade Mensal	12	R\$ 133.662,21	R\$ 1.603.946,46
	02 Suporte, Sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de serviços de TIC, 3º nível, e gerenciamento de processos de TIC da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	27014	Unidade Mensal	12	R\$ 85.203,95	R\$ 1.022.447,40
Valor Global da Proposta (R\$) por extenso: Dois milhões seiscentos e vinte e seis mil trezentos e noventa e três reais e oitenta e seis centavos.					R\$ 218.866,16	R\$ 2.626.393,86

2.1.5. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da PF. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

2.1.6. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

2.1.7. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e

qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.

2.1.8. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, as topologias físicas e lógicas da rede da PF, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

2.1.9. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

2.1.10. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.1.11. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

2.1.12. A contratação envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico de 2º nível, presencial, aos usuários, e suporte, sustentação e operação de infraestrutura. Ambos devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado.

2.1.13. O serviço a ser prestado encontra-se descrito na Tabela 2, com as respectivas áreas especializadas:

Tabela 2: Serviço a ser prestado e suas áreas especializadas.

	Item de serviço	Descrição	Áreas Especializadas
GRUPO 01	1	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários na Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário
	2	Suporte, Sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de serviços de TIC, 3º nível, e gerenciamento de processos de TIC da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	Equipe especializada II – Governança de Serviços de TIC
			Equipe Especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação
			Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

2.1.14. O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas a alguma destas duas modalidades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa contratada é obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1.1. A Instrução Normativa nº 13/2005-DG/DPF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal, atribuiu ao Setor e Núcleo de Tecnologia da Informação (STI e NTI), em seu art. 189, a atribuição de dotar à SR e sua circunscrição com sistemas informatizados, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática e telecomunicações, e outras atividades correlatas à TIC, capazes de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa da sua região.

3.1.2. Todavia, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para execução dos serviços operacionais de TIC. Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018, conforme descrito abaixo:

"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:

- I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;
- II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;
- III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e
- IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.

§ 2º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de fiscalização e consentimento relacionados ao exercício do poder de polícia não serão objeto de execução indireta."

3.1.3. Atualmente, está vigente na Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais, o Contrato 09/2019-SR/PF/MG, previsto pela ação SST27 – Contratar e manter os serviços de Atendimento ao Usuário e de Suporte à Infraestrutura de TI, do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTIC da PF para os anos de 2017 a 2019, e vinculado ao objetivo estratégico 9.7 – Otimizar o Emprego dos Bens e Recursos Materiais, do Plano Estratégico Institucional da PF. Está sendo realizada a nova contratação, com novo modelo de prestação de serviço, conforme processo SEI 08350.003301/2020-89, na busca de um alinhamento com o modelo adotado pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI. Por meio dessa contratação são providos todos os serviços

diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e também com o suporte, sustentação e operação da Infraestrutura de TIC no âmbito da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades regionais.

3.1.4. O novo contrato seguirá o direcionamento indicado pela DTI e estará diretamente vinculado ao Objetivo Estratégico OE1 - Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários -OE4 - Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC -OE5 - Aperfeiçoar a integração e a governança de dados da Polícia Federal -OE6 - Aprimorar a segurança da informação em TIC -OE9 - Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC - Atendimento de Demandas de TIC e Telecomunicações do Plano Estratégico Institucional 2020-2022.

3.1.5. Uma vez que a DTI possui contratada, em nível nacional, a atividade centralizada de Service Desk com atendimento remoto ao usuário, cabe aos Núcleos de Tecnologia da Informação (NTI) e aos Setores de Tecnologia da Informação (STI) a contratação do atendimento presencial ao usuário e o suporte, sustentação e operação dos serviços de TIC da descentralizada e respectivas unidades regionais, conforme detalhamento neste Termo de Referência.

3.1.6. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nesta descentralizada e respectivas unidades regionais, é necessário promover um novo processo licitatório seguindo os normativos e legislação atuais e o alinhamento com o modelo adotado pela DTI para seleção de fornecedor dos serviços que são objetos desta contratação.

3.1.7. Em atendimento aos dispositivos legais, a presente contratação:

- 3.1.7.1. É necessária para a execução das atividades finalísticas da Polícia Federal.
- 3.1.7.2. Tem demanda prevista conforme explicitado no item 3.3 e nos Anexos III, IV e XI.
- 3.1.7.3. Os resultados a serem alcançados na presente contratação estão expostos no item 3.5, atendendo ao disposto no Art. 2º, III, do Decreto nº 2.271/97.
- 3.1.7.4. Os objetivos e estratégias institucionais e de Tecnologia da Informação aos quais a contratação está alinhada estão relacionados no item A tabela 3 a seguir resume as necessidades de negócio a serem atendidas com a presente contratação: e Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais, atendendo ao Art. 6º, I, do Decreto-lei nº 200/1967.
- 3.1.7.5. A solução de TIC está detalhadamente descrita nas seções 4, 6 e 7, atendendo ao disposto no Art. 8º da Lei nº 8.666/93.
- 3.1.7.6. A execução indireta dos serviços e a forma de mensurar os resultados da contratação estão delineados na seção 7, atendendo ao disposto no Art. 3º, §1º, do Decreto nº 2.271/97.
- 3.1.7.7. As definições de quais setores participarão da execução da fiscalização contratual, e a responsabilidade de cada um, estão detalhados na seção 7, atendendo ao Art. 67 da Lei nº 8.666/93.
- 3.1.7.8. O protocolo de interação entre contratante e contratada está detalhado nas seções 4.3, 6.1.1 e 7.3, atendendo ao Art. 6º, IX, letra “e” da Lei nº 8.666/93.
- 3.1.7.9. Os procedimentos para mensuração, faturamento e pagamento dos serviços prestados estão detalhados nas seções 7.6, 7.8, 7.11 e 11, atendendo ao Art. 6º, IX, letra “e” da Lei nº 8.666/93.
- 3.1.7.10. O método para quantificar o volume dos serviços demandados está especificado nas seções 3.3 e 7e complementarmente Anexos III e IV, atendendo ao Art. 6º, IX, letra “e” da Lei nº 8.666/93.
- 3.1.7.11. O método de avaliação da adequação às especificações e da qualidade dos serviços está detalhado na seção 7.5, atendendo ao Acórdão 786/2006 TCU – Plenário, itens 9.4.3.1 e 9.4.3.3.
- 3.1.7.12. O modelo de instrumento que será utilizado no controle dos serviços solicitados e recebidos está definido nas seções 7.9 e 12, atendendo ao Art. 6º da Lei nº 8.666/93, Art. 3º do Decreto 2.271/97 e ao Acórdão nº 786/2006 TCU – Plenário.
- 3.1.7.13. A lista de verificação para identificar se todas as obrigações do contrato foram cumpridas está detalhada nas seções 7.3, 7.5 e 7.9.
- 3.1.7.14. As regras para a aplicação de penalidades contratuais estão relacionadas nas seções 7, atendendo ao Art. 55, VII, VIII e IX da Lei nº 8.666/93.

3.1.8. Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, dependem da infraestrutura de TIC da PF serviços prestados para toda a população, tais como o Serviço de Emissão de Passaportes, o Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, o Serviço de Controle de Empresas de Vigilância Privada, dentre outros. Além dos serviços prestados ao público externo, são vários os sistemas utilizados internamente pela Polícia Federal como apoio para a execução da missão de todas as áreas de negócio.

3.1.9. Além disso, o uso de soluções de Tecnologia da Informação está em franca expansão na PF. Existe grande demanda pela adoção de novos serviços informatizados nos próximos anos, e os projetos para a criação de tais serviços vêm sendo constantemente incorporados ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI). Os novos serviços e sistemas implicarão no aumento gradativo da infraestrutura atual, fazendo com que o seu gerenciamento seja ainda mais complexo.

3.1.10. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal em vigência, é objetivo estratégico “Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC” e “Aperfeiçoar a integração e a governança de dados da Polícia Federal”. Tal consolidação depende da adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através dos frameworks ITIL v3, v4 e COBIT v5, e a sua internalização institucional. No entanto, a PF não conta atualmente com uma carreira específica para profissionais da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC, permeando esse conhecimento pelas unidades descentralizadas de TI. A presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.1.11. A tabela 3 a seguir resume as necessidades de negócio a serem atendidas com a presente contratação:

Tabela 3: Necessidades a serem atendidas pela contratação.

ID	RESUMO DAS NECESSIDADES	VINCULAÇÃO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (2020-2021)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
NNEI	Operação, configuração, implantação, monitoramento, atualização, manutenção, melhoria contínua, documentação e segurança dos serviços de TIC, dos equipamentos de TIC, dos dados, dos ambientes e processos sob a responsabilidade do NTI, por meio da adoção das melhores práticas de gestão, pelo foco na entrega de resultados, pelo atendimento aos níveis de serviço estabelecidos, visando o uso eficiente dos recursos, a qualidade e a satisfação dos usuários.	Vinculação direta com as ações: -A95-Mapear e implantar processos de gerenciamento	Objetivos Estratégicos: -OE1 - Prestar serviços de TIC de

NNE2	Garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC da Polícia Federal.	de serviços de TIC	acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários.
NNE3	Execução e aperfeiçoamento contínuo dos serviços técnicos de operação e de processamento e armazenamento de dados da Polícia Federal.	-A110-Elaborar e manter Programa de Gestão de Continuidade de Negócios	-OE4 - Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC.
NNE4	Eficiência, qualidade e melhoria contínua da experiência dos usuários no suporte e atendimento das suas necessidades no uso dos serviços de TIC oferecidos pela Polícia Federal.	-A111-Definir e documentar processo de gerenciamento de patches de todo o ambiente (ativos de rede, sistema operacional, etc.)	-OE5 -Aperfeiçoar a integração e a governança de dados da Polícia Federal.
NNE5	Alinhamento e atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TIC já implementados no NTI às boas práticas de mercado (ITIL, COBIT, PMBOK, DAMA-DMBOK, etc.) e às necessidades de governança de TIC vigentes na PF, bem como a implementação de novos processos e sua melhoria contínua.	-A164-Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	-OE6 - Aprimorar a segurança da informação em TIC.
NNE6	Apoio à gestão, documentação e catalogação dos itens de configuração de TIC sob a responsabilidade do NTI, bem como suas configurações, registros patrimoniais e respectivos manuais técnicos operacionais.	-A178-Avaliar as condições de infraestrutura de telefonia existente nas unidades descentralizadas.	-OE9 - Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC
NNE7	Elaboração e publicação on-line de relatórios e painéis atualizados específicos para a fiscalização dos serviços prestados, bem como demais relatórios e painéis de apoio à gestão dos recursos e serviços sob a responsabilidade da contratada.		

3.1.12. A contratação de serviços especializados de TIC é a forma mais largamente utilizada pela Administração Pública Federal para garantir a sustentação e o provimento desses serviços aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TIC são necessários para que os órgãos da administração pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu corpo de servidores.

3.1.13. A Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal conta atualmente com um contrato de prestação de serviços de TIC com um novo modelo de contratação baseado na medição da qualidade do serviço prestado. A experiência adquirida durante a vigência dessa contratação indica que o processo é mais eficiente com mecanismo de valor fixo pelos serviços contratados, passando a fiscalização a ser realizada através de parâmetros rígidos de qualidade dos serviços, determinados em contrato. Realizando a contratação desta forma, premia-se a eficiência do contratado na medida em que este for capaz de manter o ambiente sob controle e com baixa quantidade de incidentes que prejudiquem a disponibilidade dos serviços informatizados, o que atende plenamente aos interesses do contratante e da administração pública.

3.1.14. O contrato atual da DTI está diretamente vinculado e conectado, pois tem como finalidade a atuação em diferentes componentes da infraestrutura de TIC, visando, como objetivo único final, a garantia da prestação de serviços de qualidade. Desta forma, alinhados com as modernas práticas de gestão de TIC sintetizadas nas recomendações do guia ITIL v3 e v4 (IT Infrastructure Library v3 e v4), que recomendam a concepção da infraestrutura de TIC de forma que seja orientada aos serviços prestados em todas as fases do seu ciclo de vida, foi feita a opção, por este NTI, de seguir esse modelo de contratação adotado pela DTI, que tratará de todos os aspectos relacionados com a prestação de serviços especializados de TIC, tanto no que diz respeito à infraestrutura quanto em relação ao atendimento aos usuários dos serviços no âmbito desta Superintendência e suas respectivas descentralizadas.

3.1.15. Esse modelo de contratação, do ponto de vista da gestão de TIC, agregará diversos benefícios, tais como: a simplificação da coordenação das atividades; a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviço; a possibilidade de adoção de níveis mínimos de serviço e de indicadores chave de desempenho que garantam globalmente a qualidade dos serviços prestados, e permitam uma gestão contratual voltada para o objetivo de garantir uma prestação de serviços de qualidade, mantendo a conformidade com as garantias necessárias para a preservação do interesse público. Espera-se, com a manutenção desse modelo de contratação, uma elevação da qualidade dos serviços prestados aos usuários de todos os serviços informatizados da PF, tanto para os usuários internos quanto para os externos.

3.1.16. O entendimento que justifica a abrangência desse contrato é o de que os serviços executados não são necessariamente distintos ou independentes, pois, de acordo com modernas práticas de gestão de TIC consubstanciadas no guia ITIL v3 e v4, as atividades de suporte e operação de serviços de TIC e da sua infraestrutura em todas as suas subespecialidades, e os serviços de Atendimento ao Usuário são partes de uma cadeia única de prestação de serviços voltada para o atendimento adequado das demandas dos usuários dos sistemas informatizados. Assim, é justificável a contratação unificada dos serviços de atendimento ao usuário e Suporte Especializado à Infraestrutura pela economia de escala trazida pela coordenação e supervisão do atendimento em diferentes níveis de especialização em uma estrutura única, o que faz com que seja otimizada a utilização dos recursos humanos e materiais.

3.1.17. O suporte técnico ao usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e serviços de TIC, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da PF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

3.1.18. As atividades a serem executadas possuem requisitos específicos relativos aos serviços de atendimento ao usuário e sustentação da infraestrutura de tecnologia para a organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas e demandas, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação da PF, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

3.1.19. É de suma importância a contratação de empresa com estrutura de trabalho baseada na ITIL para continuidade do processo de maturidade na gestão de serviços preterido pela DTI, STI e NTI, com o objetivo de gerenciar serviços de TIC internos e contratados pela PF, bem como para atender às recomendações emanadas no Acórdão nº 1019/2014 do Tribunal de Contas da União - TCU.

3.1.20. A presente contratação busca uma concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, fundamentalmente a Instrução Normativa nº 01/2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

3.1.21. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITIL. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, melhor qualidade. Logo, cabe à Superintendência Regional de Minas Gerais a adequação a esse modelo já operacionalizado pelo órgão central, com a contratação do atendimento, presencial, ao usuário e o suporte, sustentação e operação do seu ambiente de TIC.

3.1.22. O emprego dos processos ITIL para a gestão dos serviços de TIC em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que estimula a utilização de uma equipe mais eficiente e integrada, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca principalmente prevenir situações de indisponibilidade de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes e problemas.

3.1.23. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada em um serviço ou equipamento compromete o funcionamento do serviço contratado como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade dos serviços de TIC mantidos no ambiente computacional da PF. Dessa forma, a licitação será realizada em um único grupo com dois itens.

3.1.24. O modelo definido pela DTI e pretendido pelo NTI possibilitará a continuidade da modernização tecnológica e funcional da PF, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços de TIC da PF.

3.1.25. Salienta-se que a presente contratação irá trazer uma série de benefícios, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento única de incidentes, problemas e causas raiz.

3.1.26. Destaca-se que se pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma a atender as boas práticas de governança e as diretrizes do Governo Federal.

3.1.27. Levando em consideração a quantidade de atendimento realizado todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TIC da PF e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas, torna-se indispensável a contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à Administração Pública e à sociedade.

3.1.28. Pretende-se com a nova contratação adotar a sistemática de valor fixo mensal para o conjunto de serviços de sustentação do ambiente de TIC e de atendimento aos usuários. Esse modelo de contratação é o utilizado atualmente pela própria DTI/PF, o Ministério da Justiça e pela Polícia Rodoviária Federal.

3.1.29. A PF não utiliza o modelo de contratação baseado em UST, e o Acórdão nº 916/2015 - TCU no item 9.1.6 faz o seguinte alerta aos órgãos e entidades do SISP:

"9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório)."

3.1.30. Recentemente o acórdão 2037/2019 – TCU recomendou evitar o uso de UST para contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, conforme a seguir:

"9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;"

3.1.31. O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas de tamanho e complexidade de operação do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento.

3.1.32. Define-se um volume estimado mensal de atendimentos se considerando, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos.

3.1.33. As atividades serão divididas por áreas especializadas, dessa forma cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão-de-obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

3.1.34. Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva Ordem de Serviço (OS).

3.1.35. Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

3.1.36. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da PF por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

3.1.37. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

3.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2022	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	OE1 - Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários
N2	OE4 - Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC.
N3	OE5 -Aperfeiçoar a integração e a governança de dados da Polícia Federal.
N4	OE6 - Aprimorar a segurança da informação em TIC.
N5	OE9 - Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC
M1	OE.03 – Ampliar a oferta e aprimorar os serviços públicos por meio da transformação digital
M2	OE.04 – Compartilhar e integrar infraestruturas, dados, processos, sistemas e serviços

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A1	A95 - Mapear e implantar processos de gerenciamento de serviços de TIC	M1	N81 - Melhoria de processos de TIC
A2	A110 - Elaborar e manter Programa de Gestão de Continuidade de Negócios	M2	N90 - Aperfeiçoamento da Gestão de Riscos e Segurança da Informação
A3	A111 - Definir e documentar processo de gerenciamento de patches de todo o ambiente (ativos de rede, sistema operacional, etc.)	M3	N90 - Aperfeiçoamento da Gestão de Riscos e Segurança da Informação
A4	A164 - Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	M4	N118 - Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI
A5	A178 - Avaliar as condições da infraestrutura de telefonia existente nas unidades descentralizadas.	M5	N127 - Redução dos custos e melhoria dos serviços de telefonia

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Código no PGC da UASG	Descrição
22993	Informática - suporte técnico (software e equipamentos)

3.3. ESTIMATIVA DA DEMANDA

3.3.1. O quantitativo de chamados visa, apenas, proporcionar às empresas participantes mais um ponto de referência e de orientação que, em conjunto com outras especificações, condições e exigências estabelecidas neste termo, criam um cenário para o dimensionamento das propostas com valores fiéis e demanda de serviços a serem contratados.

3.3.2. Situação Atual

3.3.2.1. A prestação de serviços atuais é realizada no escopo do Contrato 09/2019-SR/PF/MG, que determina a prestação de serviços especializados de TIC, nas modalidades remota e presencial em todas as unidades da PF no Estado de Minas Gerais, que atualmente são as seguintes localidades:

- Belo Horizonte
 - a) Superintendência de Polícia Federal em Minas Gerais (SR/MG)
Rua Nascimento Gurgel, 30, Bairro: Gutierrez CEP: 30441-170 - Belo Horizonte/MG
 - b) Prédio DRCOR (SR/MG)
Av. Prudente de Moraes, 593, Bairro: Santo Antônio CEP: 30.350-143 - Belo Horizonte/MG
 - c) Pontão Lar Shopping (SR/MG)
Rodovia BR 356, 2500, Pisos G1 e L1, Bairro: Santa Lúcia, CEP: 30320-901- Belo Horizonte/MG
 - d) Aeroporto Confins (SR/MG)
Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Rodovia MG-010 KM 39 CEP: 33500-900 - Confins / MG
 - e) Base FICCO Belo Horizonte (SR/MG)
Alameda Ipê Amarelo, 895, Bairro: São Luiz CEP: 31.275-090 - Belo Horizonte/MG
- Juiz de Fora
 - f) Delegacia Juiz de Fora (PF/JFA/MG)
Av. Brasil, 4150, Bairro: Manoel Honório CEP: 36052-600 - Juiz de Fora/MG
 - g) PEP UAI Juiz de Fora
Av. Brasil, 6345 – Térreo do Shopping Jardim Norte – Bairro: Santa Terezinha CEP: 36080-030 - Juiz de Fora/MG
 - h) Unidade Técnico Científica em Juiz de Fora (UTEC/PF/JFA/MG)
Rua Benjamim Guimarães, nº 45, Bairro: Mariano Procópio CEP: 36035-200 - Juiz de Fora/MG
- Divinópolis
 - i) Delegacia Divinópolis (PF/DVS/MG)
Rua Guaraci Carlos de Freitas, 710, Bairro: Santa Clara CEP 35500-074 - Divinópolis/MG
- Varginha
 - j) Delegacia Varginha (PF/VAG/MG)
Av. Princesa do Sul, 1600 - Bairro: Rezende - Referência: BR 491 CEP: 37062-442 - Varginha/MG
 - k) PEP UAI Varginha
Rua Humberto Pizo, 999 - Shopping Via Café Garden - Bairro: Jardim Petrópolis CEP: 37026-280 - Varginha/MG
- Uberlândia
 - l) Delegacia Uberlândia (PF/UDI/MG)
Av. João Naves de Ávila, 5800, Bairro: Pampulha CEP: 38408-680 - Uberlândia/MG
 - m) PEP UAI Uberlândia
Av. João Naves de Ávila, 1331 - Piso 2 - Tibery, CEP 38408-902 - Uberlândia/MG
- Uberaba
 - n) Delegacia Uberaba (PF/URA/MG)

Rua Delegado Agílio Monteiro, 10, Bairro: Parque do Mirante CEP 38081-235 - Uberaba/MG

- Montes Claros

- o) Delegacia Montes Claros (PF/MOC/MG)

Rua Prof. Monteiro Fonseca, 100, Bairro: Vila Brasília CEP 39400-149 - Montes Claros/MG

- p) PEP UAI Montes Claros

Av. Donato Quintino, 90 - Loja 09 - Shopping Montes Claros - Bairro: Cidade Nova CEP: 39400-547 - Montes Claros/MG

- Governador Valadares

- q) Delegacia Governador Valadares (PF/GVS/MG)

Av. Dr. Agílio Monteiro, 10, Bairro: Distrito Industrial, CEP 35040-610 - Governador Valadares/MG

- r) PEP UAI Gov. Valadares

Av. Dr. Raimundo Monteiro Resende, 330, Anexo GV Shopping, Térreo, Bairro: Centro, CEP 35010-177 - Governador Valadares/MG

- Ipatinga

- s) Delegacia de Ipatinga(PF/IPN/MG)

Av. Felipe dos Santos, 321, Bairro: Cidade Nobre, CEP: 35162-369 Ipatinga/MG

- t) PEP Shopping Vale do Aço

Av. Pedro Linhares Gomes, 3900, Bairro: Industrial, CEP 35.160-291 – Ipatinga/MG

- u) Base de Inteligência

Rua Odino Goncalves, 49, Bairro: Cidade Nobre, CEP 35.162-395 – Ipatinga/MG

- São João Del Rei

- v) Base FICCO

Av. 8 de Dezembro 295, Bairro: Centro, CEP: 36370-250 - São João Del Rei/MG

- Poços de Caldas

- w)Base FICCO

Rua Joazeiro, 299, Bairro: Jardim dos Estados, CEP: 37701-077 - Poços de Calda/MG

3.3.2.2. Através do serviço de atendimento à usuário (Portal de Atendimento, 0800, chatbot) mantido pela contratada por meio do contrato 12/2020-DTI/DPF, são recebidas e processadas as solicitações de serviço dos usuários de todas as unidades da Polícia Federal, além de órgãos conveniados. O total de usuários estimados dos sistemas informatizados da PF é de aproximadamente 20.000 (vinte mil), somados os usuários das unidades centrais e descentralizadas, prestadores de serviços que atuam nos sistemas ao público (emissão de passaportes, controle de tráfego internacional de pessoas, etc.) e usuários de outros órgãos que acessam os sistemas corporativos da PF através de convênios. Deste universo de usuários, estima-se em aproximadamente 1200(Mil e duzentos) entre servidores e terceirizados que atuam nas unidades da PF localizadas no estado de Minas Gerais, que são o escopo do atendimento de suporte presencial do presente TR.

3.3.2.3. A Polícia Federal presta diversos serviços à população, nas áreas de emissão de passaportes, controle de produtos químicos, controle e fiscalização de empresas de segurança privada, registro de estrangeiros e outras, que são suportados por sistemas informatizados. O atendimento de primeiro nível remoto às dúvidas, solicitações e reclamações dos usuários internos de serviços da PF não será escopo da presente contratação.

3.3.2.4. Para o Estado de Minas Gerais, estima-se, atualmente, um volume médio aproximado de 2000 (dois mil) chamados mensais de usuários, reportando ao Service Desk incidentes ou requisições de serviço, 500 (seiscentos) incidentes mensais abertos diretamente pelas equipes especializadas, relacionados com ações preventivas ou corretivas, e 200 (duzentas) solicitações mensais de mudança.

3.3.2.5. A estatística e estimativa de chamados atendidos na SR/MG nos últimos anos encontra-se detalhado no Anexo XIII.

3.3.2.6. O parque atual de equipamentos na Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e demais unidades regionais, compreende atualmente um total aproximado de 2000 estações de trabalho (dentre elas notebooks/notebooks/ultrabooks), 500 impressoras de rede. O parque atual de equipamentos de infraestrutura de TIC está detalhado no ANEXO IV.

3.3.2.7. Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, os ambientes das Superintendências foram considerados áreas de periculosidade, o que terá reflexos sobre a remuneração dos técnicos responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades da PF localizadas na Superintendência Regional de Minas Gerais.

3.4. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.4.1. Conforme exposto nos itens 3.1.14, 3.1.15 e 3.1.16 desse TR, é importante que a prestação de serviços de TIC esteja alinhada com as melhores práticas de mercado e as recomendações do guia ITIL v3 e 4. A concepção de infraestrutura de TIC é orientada aos serviços prestados em todas as fases do seu ciclo de vida, visando a atuação em seus diferentes componentes com um objetivo único final, a garantia da prestação de serviços de qualidade.

3.4.2. Sob o ponto de vista da gestão de TIC, agrega-se diversos benefícios, tais como: a simplificação da coordenação das atividades; a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviço; a possibilidade de adoção de níveis mínimos de serviço e de indicadores chave de desempenho que garantam globalmente a qualidade dos serviços prestados, e permitam uma gestão contratual voltada para o objetivo de garantir uma prestação de serviços de

qualidade, mantendo a conformidade com as garantias necessárias para a preservação do interesse público

3.4.3. Conforme descrito no item 3.1.23, “O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da PF. Dessa forma, a licitação será realizada em 1 (um) único grupo composto por 2 (dois) itens.”

3.4.4. A Contratação trata de uma solução integrada, reunidos em 1 (um) único grupo, composto por 02 itens, sendo o item 1 (um) suporte técnico presencial ao usuário, de 2º nível, e o item 2 (dois) sustentação da infraestrutura, de 3º nível, de forma presencial, construída, mantida e evoluída, pelo esforço de um único prestador de serviços. Sendo o parcelamento inaplicável por conduzir a inviabilidade técnica e econômica do parcelamento, gerar riscos elevados à execução dos serviços – gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.

3.5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.5.1. A Tabela 4 sintetiza os resultados e benefícios esperados com a contratação de serviços especializados de TIC nos moldes propostos neste Termo de Referência:

Tabela 4:
Resultados e Benefícios esperados com a contratação

ID.	Resultados e Benefícios esperados
BES1	Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizados pela PF aos públicos interno e externo.
BES2	Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TIC, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PF, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço.
BES3	Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados nesta Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades descentralizadas.
BES4	Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados da PF de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.
BES5	Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, consubstanciadas nos guias COBIT v5 e ITIL v3 e v4.
BES6	Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos da Polícia Federal
BES7	Preparação da Infraestrutura de TIC para os novos projetos definidos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), de forma a consolidar as ações de Governança de TIC com a efetiva implantação dos novos projetos e sistemas.
BES8	Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
BES9	Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC.
BES10	Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência dos contratos atuais.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos Gerais da Contratação de Serviços

4.1.1. A contratação deverá atender a todos os requisitos gerais dispostos na Tabela 5:

Tabela 5: Requisitos gerais para a contratação.

IDENTIFICADOR	REQUISITO	
Requisitos De Negócio	RNE1	Prover serviço de suporte técnico presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação. As demandas serão recebidas por meio de registro em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC fornecida pelo contrato da DTI/PF.
	RNE2	Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.
	RNE3	Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
	RNE4	Prover serviço de suporte técnico local presencial prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
	RNE5	Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
	RNE6	Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.
	RNE7	Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
	RNE8	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
	RNE9	Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio da PF.
	RNE10	Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
	RNE11	Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e em todos os aspectos do serviço contratado.
Requisitos Legais	RLE1	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
	RLE2	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
	REL3	A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
Requisitos de Manutenção	RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
Requisitos Temporais	RTP1	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da		

Requisitos de Segurança da Informação	RSI1	Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.
	RSI2	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.
	RSI3	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
	RSI4	Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.
	RSI5	A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE. Caso algum funcionário fique por mais de 60 dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da PF, deve-se comunicar ao CONTRATANTE para avaliação quanto ao desligamento deste colaborador da respectiva equipe da CONTRATADA.
	RSI6	Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
	RSI7	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
	RSI8	Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
	RSI9	Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
Requisitos Socioambientais	RSA1	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
	RSA2	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
	RSA3	A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.
Requisitos de Projeto e Implantação	RP1	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após 30 (trinta) dias corridos da assinatura do CONTRATO, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).
	RP2	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.
	RP3	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da Superintendência e demais unidades regionais, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
	RP4	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços.
	RP5	O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: no primeiro mês, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no segundo mês, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e no último mês serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.
Requisitos de Experiência e Formação da Equipe	REX1	Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoramento de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.
	REX2	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.
	REX3	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.
Requisitos de Metodologia de Trabalho	RMT1	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, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
	RMT2	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
	RMT3	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC única da PF, administrada pela DIT, sendo seu registro inicial via portal de serviços, ligação 0800, assistente virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams), aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS). Os chamados locais, não possíveis de serem atendidos pelo Service Desk (atendimento de 1º nível) serão direcionados para a descentralizada providenciar o atendimento.
	RMT4	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.
	RMT5	Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimento e de configuração dos ativos de TIC.
	RMT6	Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.
	RMT7	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 v4 e COBITv5.

4.1.2. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos. Conforme definição da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 25/05/2017, serviços prestados de forma contínua são aqueles “que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

4.1.3. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

4.1.4. Os requisitos gerais da solução estão descritos no item Requisitos Gerais da Contratação de Serviços e os requisitos específicos de cada especialidade dos colaboradores envolvidos na prestação de serviços estão descritos no item Requisitos Específicos das Equipes Especializadas. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TIC e respectivas áreas finalísticas da PF, envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes.

4.1.5. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.1.6. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da PF exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

4.1.7. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL v3 e v4.

4.1.8. Com a chegada da biblioteca ITIL v4, a CONTRATADA deverá atualizar os processos e padrões conforme essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL v4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.

4.1.8.1. Todos os processos definidos nesse contrato devem ser atualizados para a biblioteca ITIL v4.

4.2. DO ATENDIMENTO RELATIVO AO 1º NÍVEL (ATENDIMENTO REMOTO AO USUÁRIO) PRESTADO PELA DTI.

4.2.1. Esse serviço será prestado pelo órgão central, ou seja, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI), não sendo objeto desta contratação. Entretanto, os serviços prestados por essa contratação dependem diretamente dos serviços prestados pela DTI. A seguir encontra-se descrito o funcionamento do atendimento N1 e sua integração com essa contratação.

4.2.2. O Atendimento Remoto ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk), por meio da ferramenta CITSMART, aos usuários internos e externos dos serviços de TIC da Polícia Federal, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes.

4.2.3. A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos e externos dos serviços de TIC do CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos e consultas às equipes da CONTRATADA. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.

4.2.4. O Atendimento Remoto ao Usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa e por Assistente Virtual Inteligente (Chatbot), utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos. A Equipe de N1 também será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

4.2.5. O atendimento de chamadas telefônicas será por meio de central de atendimento a ser provida pelo contrato da DTI, disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer um dos sítios da Polícia Federal, localizado em qualquer uma das unidades federativas; assim como de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro. Também será disponibilizada uma linha local para recebimento das ligações internacionais provenientes dos países onde a Polícia Federal possui representação (adiâncias).

4.2.6. O atendimento via chat será integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (WhatsApp, Microsoft Teams e afins), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.

4.2.7. Todas as demandas serão registradas em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC implantada pela DTI na PF.

4.2.8. O catálogo de serviços referente à contratação da DTI estará disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Caberá ao STI ou NTI encaminhar os serviços previstos nos seus catálogos para inclusão pela DTI ao catálogo unificado.

4.2.9. Será disponibilizado aos usuários um Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web, WhatsApp, Microsoft Teams, portal de serviços e Telegram. Caso haja necessidade de algum atendimento mais específico ou correção no fluxo de atendimento por parte do chatbot, deverá ser encaminhada à DTI para que a equipe de curadoria do chatbot possa realizar as adequações.

4.2.10. A central de atendimento telefônico provida pelo contrato da DTI contará com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível)

4.2.11. A central de atendimento estará dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio da Polícia Federal. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts de atendimento nacional serão homologadas pela DTI. Os scripts de atendimento específicos das descentralizadas poderão ser encaminhados à DTI para inclusão no fluxo de atendimento N1.

4.2.12. A central PBX/IP do N1 deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer ramal da Polícia Federal.

4.2.13. O serviço de N1 deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos, às demais equipes da contratada e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.

4.2.14. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser devolvidos para a validação final do usuário com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

4.2.15. Nos chamados atendidos pelo chatbot, será utilizado mecanismo de atendimento por inteligência artificial quando tratar de requisições que não demandem atuação específica e atendimento pessoal personalizado (reset e desbloqueio de senhas, por exemplo). Em situações onde percebe-se, no decorrer do atendimento, que a ferramenta de IA não irá atender satisfatoriamente a solicitação do usuário, deve haver uma intervenção humana imediata para encaminhar a demanda.

4.2.16. Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o

atendimento escalará o chamado para o atendimento de 2º nível presencial ou para alguma das equipes especializadas de serviços de TIC e infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos. Caso o incidente reportado esteja relacionado com problemas ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado será direcionado para a equipe de apoio à governança de serviços TIC. O escalamento do chamado será registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço.

4.2.17. O primeiro nível será responsável por escalar demandas para equipes externas ao escopo de atuação das equipes especializadas do contrato da DTI, quando houver necessidade. Deverá ser criado um script para o correto encaminhamento da demanda. Será responsabilidade desta equipe especializada realizar o acionamento da equipe externa ao contrato conforme definido no script (seja por telefone, email, mensagem instantânea ou qualquer outro meio que se faça necessário).

4.2.18. A equipe de atendimento remoto (N1) deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas. Caso alguma solicitação não tenha um script de atendimento associado, a demanda será encaminhada à equipe especializada de excelência no atendimento da DTI que atuará para dar encaminhamento à demanda.

4.2.19. Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência, quando do seu registro na ferramenta de ITSM. A classificação seguirá a definição do contratante do impacto de cada demanda e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado. Será facultado às descentralizadas alterarem as prioridades inicialmente definidas pelo N1.

4.2.20. É responsabilidade do atendimento N1 realizar atualização cadastral dos usuários sempre no momento de abertura dos chamados, com a finalidade de se obter todas as informações necessárias para a devida localização do usuário. Deve-se registrar na base de usuários, própria da ferramenta ou cedida pela PF, no mínimo o número telefônico (celular e fixo), localização física, setor, sala, nome completo, e-mail e unidade de atuação.

4.2.21. É responsabilidade do N1 realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas.

4.2.22. É responsabilidade do N1 retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a equipe especializada em excelência no atendimento da DTI.

4.2.23. É responsabilidade do N1 acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup), em conjunto com a equipe especializada em excelência no atendimento da DTI.

4.2.24. É dever do primeiro nível esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso dos serviços de TIC, de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pela PF. Assim como informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

4.2.25. As atividades de atendimento remoto ao usuário (N1) estarão disponíveis no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

4.3. CRITÉRIOS DE DEFINIÇÃO DO PREPOSTO

4.3.1. Cumprirá a contratada a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos, não sendo necessária a presença constante na SRMG. O preposto sempre que o Contratante julgar necessário, será notificado de demandas que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com as equipes especializadas. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

- a) Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.
- b) Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- c) Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.
- d) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- e) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

4.3.2. Nenhum dos colaboradores das equipes técnicas poderá ser designado como preposto.

4.4. LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.4.1. Os serviços de atendimento presencial aos usuários de TIC deverão ser prestados nas dependências de todas as unidades da Polícia Federal no estado de MG, podendo, no interesse da CONTRATADA, realizar a alocação de técnicos apenas nas dependências da SR/MG e nas delegacias descentralizadas, listadas abaixo, com atendimento às demais unidades da localidade, nos seguintes endereços:

- Belo Horizonte
 - a) Superintendência de Polícia Federal em Minas Gerais (SR/MG)
Rua Nascimento Gurgel, 30, Bairro: Gutierrez CEP: 30441-170 - Belo Horizonte/MG
 - b) Prédio DRCOR (SR/MG)
Av. Prudente de Moraes, 593, Bairro: Santo Antônio CEP: 30.350-143 - Belo Horizonte/MG
 - c) Pontão Lar Shopping (SR/MG)
Rodovia BR 356, 2500, Pisos G1 e L1, Bairro: Santa Lúcia, CEP: 30320-901- Belo Horizonte/MG
 - d) Aeroporto Confins (SR/MG)
Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Rodovia MG-010 KM 39 CEP: 33500-900 - Confins / MG
 - e) Base FICCO Belo Horizonte (SR/MG)
Alameda Ipê Amarelo, 895, Bairro: São Luiz CEP: 31.275-090 - Belo Horizonte/MG

- Juiz de Fora
 - f) Delegacia Juiz de Fora (PF/JFA/MG)
Av. Brasil, 4150, Bairro: Manoel Honório CEP: 36052-600 - Juiz de Fora/MG
 - g) PEP UAI Juiz de Fora
Av. Brasil, 6345 – Térreo do Shopping Jardim Norte – Bairro: Santa Terezinha
CEP: 36080-030 - Juiz de Fora/MG
 - h) Unidade Técnico Científica em Juiz de Fora (UTEC/PF/JFA/MG)
Rua Benjamim Guimarães, nº 45, Bairro: Mariano Procópio CEP: 36035-200 - Juiz de Fora/MG
- Divinópolis
 - i) Delegacia Divinópolis (PF/DVS/MG)
Rua Guaraci Carlos de Freitas, 710, Bairro: Santa Clara CEP 35500-074 - Divinópolis/MG
- Varginha
 - j) Delegacia Varginha (PF/VAG/MG)
Av. Princesa do Sul, 1600 - Bairro: Rezende - Referência: BR 491 CEP: 37062-442 - Varginha/MG
 - k) PEP UAI Varginha
Rua Humberto Pizo, 999 - Shopping Via Café Garden - Bairro: Jardim Petrópolis
CEP: 37026-280 - Varginha/MG
- Uberlândia
 - l) Delegacia Uberlândia (PF/UDI/MG)
Av. João Naves de Ávila, 5800, Bairro: Pampulha CEP: 38408-680 - Uberlândia/MG
 - m) PEP UAI Uberlândia
Av. João Naves de Ávila, 1331 - Piso 2 - Tibery, CEP 38408-902 - Uberlândia/MG
- Uberaba
 - n) Delegacia Uberaba (PF/URA/MG)
Rua Delegado Aglilio Monteiro, 10, Bairro: Parque do Mirante CEP 38081-235 - Uberaba/MG
- Montes Claros
 - o) Delegacia Montes Claros (PF/MOC/MG)
Rua Prof. Monteiro Fonseca, 100, Bairro: Vila Brasília CEP 39400-149 - Montes Claros/MG
 - p) PEP UAI Montes Claros
Av. Donato Quintino, 90 - Loja 09 - Shopping Montes Claros - Bairro: Cidade Nova CEP: 39400-547 - Montes Claros/MG
- Governador Valadares
 - q) Delegacia Governador Valadares (PF/GVS/MG)
Av. Dr. Aglilio Monteiro, 10, Bairro: Distrito Industrial, CEP 35040-610 - Governador Valadares/MG
 - r) PEP UAI Gov. Valadares
Av. Dr. Raimundo Monteiro Resende, 330, Anexo GV Shopping, Térreo, Bairro: Centro, CEP 35010-177 - Governador Valadares/MG
- Ipatinga
 - s) Delegacia de Ipatinga (PF/IPN/MG)
Av. Felipe dos Santos, 321, Bairro: Cidade Nobre, CEP: 35162-369 Ipatinga/MG
 - t) PEP Shopping Vale do Aço
Av. Pedro Linhares Gomes, 3900, Bairro: Industrial, CEP 35.160-291 – Ipatinga/MG
 - u) Base de Inteligência
Rua Odino Goncalves, 49, Bairro: Cidade Nobre, CEP 35.162-395 – Ipatinga/MG
- São João Del Rei
 - v) Base FICCO
Av. 8 de Dezembro 295, Bairro: Centro, CEP: 36370-250 - São João Del Rei/MG
- Poços de Caldas
 - w) Base FICCO
Rua Joazeiro, 299, Bairro: Jardim dos Estados, CEP: 37701-077 - Poços de Caldas/MG

4.4.2. O atendimento presencial será prestado nessas unidades e, eventualmente, em outras

unidades isoladas da PF no estado de Minas Gerais. Poderá haver a inclusão de alguns postos de atendimento do Passaporte, Delegacias e outros, durante a execução contratual. Também pode ocorrer mudanças de localidade de algumas unidades da PF dentro da região estadual, a critério do Setor de Logística da descentralizada.

4.4.3. A coordenação das atividades de atendimento aos usuários e das equipes especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais (SR/MG), Rua Nascimento Gurgel, 30, Bairro: Gutierrez, Belo Horizonte/MG, CEP: 30441-170.

4.4.4. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meios que lhe convier.

4.4.4.1. Quando da necessidade de deslocamento, os atendimentos devem ter seu tempo interrompido até que a equipe técnica consiga o acesso in locu para realizar o atendimento presencial. Em regra, será incluído um tempo de 2hs de deslocamento para cada 100km completos de distância a partir da Superintendência Regional.

4.4.4.2. A critério do CONTRATANTE, podem ser avaliados tempos diferentes de deslocamento a depender da localidade. Isso dependerá de fatores como: presença de técnico permanente em uma localidade remota; dificuldade de acesso; horários pré-estabelecidos para presença dos técnicos; atendimento prioritário; etc. As definições dos tempos de deslocamento devem ser registradas em documento próprio e dado publicidade aos usuários do serviço.

4.4.5. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 08h e 18h.

4.4.5.1. Todas as atividades deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre 08h e 18h dos dias úteis.

4.4.5.2. Em caráter excepcional (treinamentos, cursos, operações, manutenções e mudanças programadas) poderá haver atividades do CONTRATANTE fora do horário comercial (entre 08h e 18h) e em finais de semana e feriados.

4.4.5.3. Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença de colaboradores na "Sala de Crise" do Contratante para as devidas tratativas, devendo os colaboradores estarem disponíveis no regime 24/07/365, todos os dias do ano. É facultado, nos casos onde houver viabilidade, que a CONTRATADA execute remotamente as suas atividades.

4.4.5.4. Os colaboradores, quando requisitados na respectiva área de atuação, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial ou através de número telefônico em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e encaminhar procedimentos para a solução de problemas.

4.4.5.5. Em todas as circunstâncias, deverão ser observados os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência, independentemente do momento de abertura do chamado.

4.4.6. Não é permitido realizar atendimento a demandas particulares dos usuários dentro das dependências da PF/MG.

4.5. DEPENDÊNCIAS E ESPAÇO FÍSICO

4.5.1. A SR/MG é dotada de estrutura para comportar a prestação dos serviços objeto da presente contratação. A SR conta com uma área dedicada à função de Tecnologia da Informação e Comunicação, equipada com mesas, cadeiras, computadores, telas de monitoramento dos ativos e serviços de rede e demais equipamentos utilizados na manutenção do ambiente.

4.5.2. A SR conta ainda com uma área de controle restrito destinada especificamente para os equipamentos servidores e de telecomunicações da descentralizada. Essa área está equipada com racks, comportando os ativos de rede, como roteadores e switches, e os servidores de rede, sistemas, banco de dados, backup, etc. Além desta sala com os principais elementos de rede, existem switches distribuídos pelos andares para conexão das estações de trabalho, impressoras e demais equipamentos de rede.

4.5.3. Cada sítio (localidade) listado neste Termo de Referência conta com uma sala técnica reservada para rack e demais elementos de rede.

4.5.4. Todas as salas são climatizadas por meio de aparelhos de ar-condicionado e possuem rede elétrica estabilizada e mantida por nobreaks.

4.5.5. Fica ao encargo da CONTRATADA a abertura e acompanhamento de chamados, a partir dos alertas de monitoramento, para as respectivas empresas de manutenção, assim como a organização geral do ambiente de TIC do ambiente.

4.5.6. O CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras). Todavia, o material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

4.6. REQUISITOS ESPECÍFICOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

4.6.1. Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em 4 (quatro) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

Tabela 6: Divisão das equipes nos níveis e atendimento.

Nível de Atendimento	Serviços
Suporte técnico, de 2º nível, ao usuário	Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário
Sustentação da infraestrutura de TIC de 3º nível	Equipe especializada II – Governança de Serviços de TI
	Equipe Especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação
	Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

4.6.2. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

4.6.2.1. Deverão atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.

4.6.2.2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.

4.6.2.3. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.6.2.4. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.6.2.5. Deverão atuar em conjunto com a equipe de Governança de Serviços de TIC (Equipe II) reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.

4.6.2.6. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.

4.6.2.7. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.

4.6.2.8. Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou risco de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.

4.6.2.9. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.

4.6.2.10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.

4.6.2.11. Deverão reportar ao NTI/MG e ao órgão central (DTI) quando houver necessidade, propondo melhorias, buscando solução de problemas, alimentando fluxos, disponibilizando relatórios e indicadores.

4.6.2.12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoramento de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.

4.6.2.13. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança da DTI de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob a sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.

4.6.2.14. Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a região estadual.

4.6.2.15. Será permitido o atendimento remoto quando devidamente acordado com o CONTRATANTE. Deve-se atentar ao fato que o atendimento remoto de nível I aos usuários está previsto no contrato do órgão central (DTI).

4.6.2.16. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

4.6.3. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (equipe I) e os serviços de infraestrutura e serviços de TIC (equipes II a IV). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada.

4.6.4. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato.

4.6.5. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL, por meio da ferramenta CITSMART, fornecido pela DTI. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos pela DTI. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, ele será escalonado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TIC e respectiva infraestrutura.

4.6.6. A equipe especializada Equipe II – Governança de Serviços de TIC e a Equipe III, mais especificamente aos serviços relacionados à segurança da informação e monitoramento/gerência dos itens de configuração, possuem natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todas as equipes especializadas descritas nessa contratação. As demais equipes devem atuar de forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM, que atualmente é o CISTMART, gerenciado pela DTI.

4.7. EQUIPE ESPECIALIZADA I – ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO:

4.7.1. O Atendimento Presencial ao Usuário é responsável pela atuação in loco, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento remoto, e pela instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede cooperativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia, 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.

4.7.2. As atividades de atendimento presencial serão realizadas em todas as unidades da PF no Estado de Minas Gerais, nos sites relacionados neste Termo de Referência. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e para as requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

Tabela 7: Requisitos para a Equipe Especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário

IDENTIFICADOR	REQUISITO
Canais de Acesso	I.01 O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento, por meio da ferramenta ITSM, sendo atualmente o CITSMART. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos atuarão no local do incidente, em qualquer um dos sites da PF no Estado de Minas Gerais.
	I.02 Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalonados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	I.03 Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TIC, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários.

Requisitos de Negócio	I.04	Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pela PF aos usuários.	
	I.05	Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede.	
	I.06	Executar serviços de higienização de hardware.	
	I.07	Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.	
	I.08	Realizar a configuração e formatação de dispositivos fornecidos pela PF e afins.	
	I.09	Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos de ponto, telefones e outros periféricos de TIC.	
	I.10	Monitoramento e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado.	
	I.11	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso nas salas técnicas e racks, inclusive com a organização de <i>patch cords</i> .	
	I.12	Realizar a conexão ou reordenamento de cabos, passando-os entre pontos de acesso nas salas técnicas e racks até as estações dos usuários, utilizando dutos e calhas já existentes.	
	I.13	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA.	
	I.14	Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE.	
	I.15	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.	
	I.16	Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.	
	I.17	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários da PF.	
	I.18	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de tecnologia da informação e comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pelo NTI.	
	I.19	Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.	
	I.20	Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades da PF, incluindo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência.	
	I.21	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos da PF.	
	I.22	Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.	
	I.23	Reportar as ocorrências ao líder técnico da equipe, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.	
	I.24	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.	
	I.25	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.	
	I.26	Escalonar chamados para a Equipe Especializada de Governança dos Serviços de TIC nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.	
	I.27	Reportar problemas similares ou recorrentes para a Equipe Especializada de Governança, a fim de determinar a sua causa raiz.	
	I.28	Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.	
	I.29	Confeccionar cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução da atividade.	
	I.30	Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.	
	I.31	Operacionalizar painéis de VideoWall ou estrutura semelhante disponível nos sites da PF listados neste Termo de Referência, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados.	
	I.32	Garantir a padronização e a aplicação das regras de <i>compliance</i> definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.	
	I.33	Realizar recolhimento e distribuição de equipamentos de TIC nos sites da PF listados neste Termo de Referência.	
	I.34	Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado.	
	I.35	Executar serviços de manutenção preventiva e corretiva em impressoras e multifuncionais.	
	I.36	Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.	
	I.37	Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pelo NTI (usuários VIPs), e dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.	
	I.38	Realizar suporte em demandas orientadas pelas demais equipes especializadas.	
	Requisitos de Qualificação da Equipe	I.39	Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de atendimento presencial devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata) ou cursando (em andamento) nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
		I.40	Todos os integrantes da área devem possuir experiência 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, e em manutenção de microcomputadores.
		I.41	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.
I.42		Ao menos 01 (um) integrante deve possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).	
I.43		Todos os integrantes devem possuir a certificação ITIL V3 Foundation ou ITIL V4 Foundation, ou superior.	
I.44		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.	
I.45		Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais.	
I.46		Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.	

4.7.3. A contratada deverá definir um líder técnico para a equipe especializada I, de acordo com os requisitos da Tabela 8. Este será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE e entre as demais equipes especializadas no tocante às atividades desempenhadas por esta equipe especializada.

4.7.4. O líder técnico não poderá participar da execução de atividades operacionais.

Tabela 8: Requisitos do líder técnico para a Equipe Especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário

IDENTIFICADOR	REQUISITO
I.I.01	Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
I.I.02	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
I.I.03	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
I.I.04	Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
I.I.05	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
I.I.06	Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta.
I.I.07	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
I.I.08	Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados

	II.08	finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
	II.09	Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 12 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
	II.10	Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial.
	II.11	Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
	II.12	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	II.13	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).
	II.14	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC.
	II.15	Comunicar ao CONTRATANTE o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC.
	II.16	Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
	II.17	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	II.18	Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
	II.19	Elaborar padrões de configuração a serem adotados nas estações de trabalho (<i>desktops e notebooks/ultrabooks Windows 7, 8, 10 e superiores</i>), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de <i>compliance</i> para os <i>desktops/notebooks</i> corporativos.
Requisitos de Supervisão	II.20	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
	II.21	Garantir que os técnicos compreendam o contexto organizacional, estabelecendo o usuário como a pessoa mais importante no atendimento.
	II.22	Garantir que a solução do chamado atenda a real necessidade do usuário, seguindo as normas e direcionamentos da DTI e do NTL, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
	II.23	Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.
	II.24	Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e solicitantes.
	II.25	Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
	II.26	Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.
	II.27	Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos técnicos para continuidade da tratativa da solicitação.
	II.28	Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, quanto na comunicação não verbal e escrita, orientando a equipe a se portarem adequadamente.
	II.29	Garantir que toda a equipe de atendimento ao usuário esteja ciente das atribuições para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
	II.30	Orientar os técnicos quanto à postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).
	II.31	Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento.
	II.32	Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
	II.33	Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a Equipe de Governança.
	II.34	Responsabilizar-se pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.
	II.35	Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
	II.36	Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
	II.37	Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
	II.38	Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela equipe, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
	II.39	Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, com sugestões de melhoria, envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
II.40	Indicar e implantar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário visando a obtenção da qualidade total.	
II.41	Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.	
Requisitos de Qualificação Técnica do Líder Técnico	II.42	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 de, no mínimo, 360 horas/aula.
	II.43	Possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
	II.44	Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).
	II.45	Possuir a certificação “ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification”.
	II.46	Deve possuir experiência 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.
	II.47	Ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
	II.48	Possuir 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 e outros.
	II.49	Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais.
	II.50	Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e organização de patch cords em racks.
	II.51	Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TIC 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.

4.8. EQUIPE ESPECIALIZADA II –GOVERNANÇA DE SERVIÇOS DE TIC

4.8.1. A Equipe de Governança de Serviços de TIC tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável pelo desenho, documentação, implantação e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.

4.8.2. A equipe especializada de Governança de Serviços de TIC (Equipe II) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

4.8.3. A Equipe II será responsável pela observância e configuração, quando necessário, da ferramenta ITSM, atualmente o CITSMART, fornecida pela DTI, para atendimento aos processos de Governança de TIC do NTL/MG e publicação de relatórios/indicadores quando necessário e em conjunto com a equipe de Governança da DTI, além do monitoramento dos processos ITIL v3 e v4 exigidos na seção 4.13 em todas as equipes especializadas.

4.8.4. Essa equipe será a responsável por mediar a atuação das equipes descritas nessa contratação com as demais equipes especializadas, inclusive com as equipes do órgão central que trata de governança de TIC, com os NTI e STI e áreas de negócio da PF, sempre que necessário. Será responsável pelo encaminhamento das demandas de ajuste e configuração da ferramenta de ITSM ao órgão central (DTI), criação e ajuste dos scripts de atendimento, gestão da base de conhecimento e de itens de configuração, e elaboração dos dashboards com indicadores de níveis de serviço. Sempre que necessário, deverá ser buscado o apoio da DTI devido ao uso da ferramenta única de ITSM e monitoramento.

Tabela 9: Requisitos para a Equipe Especializada II – Governança de Serviços de TIC

IDENTIFICADOR	REQUISITO
II.01	Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
II.02	Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
II.03	Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.
II.04	Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
II.05	Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
II.06	Elaborar recomendações para implementar mudanças.
II.07	Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.
II.08	Obter e registrar o <i>feedback</i> do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
II.09	Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
II.10	Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
II.11	Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
II.12	Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
II.13	Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
II.14	Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
II.15	Implementar soluções preventivas.
II.16	Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
II.17	Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
II.18	Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos da CONTRATANTE, em conjunto com o NTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações à equipe de atendimento presencial e às demais unidades da PF, se necessário.
II.19	Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para a equipe de atendimento presencial e a demais unidades da PF, se necessário.
II.20	Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas.
II.21	Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
II.22	Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc. com apoio do NTI.
II.23	Elaborar normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do NTI.
II.24	Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido.
II.25	Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
II.26	Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
II.27	Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
II.28	Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
II.29	Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
II.30	Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.).
II.31	Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
II.32	Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc, bem como para os demais processos de gerenciamento de serviços de TIC.
II.33	Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
II.34	Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
II.35	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
II.36	Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
II.37	Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC.
II.38	Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança definidos nesse TR.
II.39	Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoramento dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC da PF.
II.40	Apoiar o NTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
II.41	Apoiar o NTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
II.42	Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
II.43	Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE.
II.44	Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
II.45	Em conjunto com a Equipe III, acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
II.46	Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
II.47	Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
II.48	Participar de reuniões periódicas com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
II.49	Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
II.50	Em conjunto com a Equipe I, definir e atualizar os scripts de atendimento ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC da PF.
II.51	Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

Requisitos de Negócio

	II.52	Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários da PF e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.
	II.53	Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
	II.54	A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.
	II.55	Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 4.1.8).
	II.56	Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.
	II.57	Acompanhar demandas de serviços, garantindo que o CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.
	II.58	Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
	II.59	Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.
	II.60	Implantar/otimizar, administrar e operacionalizar as seguintes disciplinas de ITIL v3 e/ou v4 – Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.
	II.61	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	II.62	Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	II.63	Quando necessário, apoiar o Líder da Equipe I, a avaliar as reclamações provenientes dos usuários, e indicar sugestões de melhoria envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
	II.64	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos
	II.65	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
	II.66	Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos que atuam nas equipes especializadas.
	II.67	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	II.68	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
	II.69	Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.
	II.70	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade das equipes especializadas.
Requisitos de Qualificação da Equipe	II.71	Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da equipe de Apoio à Governança de TIC 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.
	II.72	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
	II.73	Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
	II.74	Ao menos 01 (um) integrante da área deve possuir Certificação "ITIL® Intermediate Certificate - IT Service Management".
	II.75	Ao menos 01 (um) integrante da equipe deve possuir certificação COBIT 5 Foundation.
	II.76	Todos os integrantes devem possuir experiência profissional de atuação na área de Tecnologia da Informação.
	II.77	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência profissional atuando em processos de governança de TIC.
	II.78	Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.

4.9. EQUIPE ESPECIALIZADA III – REDES, TELEFONIA, MONITORAMENTO E APOIO À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.9.1. A Equipe Especializada III de Suporte à Infraestrutura – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS. Será responsável também pela operação da sala de monitoramento, verificando nas ferramentas a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

4.9.2. Serviços de Telefonia englobam manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia da PF/MG, com a aplicação de mão-de-obra especializada, com técnicos treinados e certificados por entidade reconhecida ou pelo fornecedor da central telefônica, para implementação de tecnologia contemplando a instalação de software, hardware e demais componentes necessários. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do contratante, gerando uma base histórica de informações.

4.9.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

4.9.4. A contratada deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoramento exigidos (ferramentas de monitoramento de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoramento de serviços, monitoramento de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).

4.9.5. É responsabilidade da contratada levantar, junto aos responsáveis pelos serviços, os detalhes sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade do serviço na visão dos usuários.

4.9.6. Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicação e registros de usuários externos em mídias sociais poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoramento implementadas pela contratada terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

4.9.7. Também é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

4.9.8. A Equipe III deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

4.9.9. A Equipe III será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TIC, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

Tabela 10: Requisitos para a Equipe Especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação

IDENTIFICADOR	REQUISITO
III.01	Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN, incluindo redes sem fio. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de

Requisitos de Negócio (Redes)	III.01	dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE
	III.02	Instalar, configurar e manter ativos de rede tais como switches e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
	III.03	Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
	III.04	Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.
	III.05	Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.
	III.06	Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
	III.07	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.
	III.08	Elaborar e manter atualizada a documentação de infraestrutura de rede.
	III.09	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
	III.10	Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
	III.11	Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
	III.12	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
	III.13	Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
	III.14	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
	III.15	Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados e ao backup via rede.
	III.16	Executar as rotinas de operação e administração do firewall visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
	III.17	Administrar, em nível regional, solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
	III.18	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
	III.19	Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
	III.20	Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.
	III.21	Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
	III.22	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
	III.23	Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.
	III.24	Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos e serviços de rede.
	III.25	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
	III.26	Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
	III.27	Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
	III.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.
	III.29	Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
	III.30	Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
	III.31	Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
	III.32	Apoiar na administração dos serviços e equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das localidades.
	III.33	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe.
	III.34	Sustentar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE.
	III.35	Administrar, instalar, configurar, implementar, dar manutenção, sustentar a infraestrutura de rede IP de longa distância utilizada no sistema de comunicação policial via rádio (TETRAPOL) ou outros que venham a substituir os sistemas existentes em UHF e VHF.
	III.36	Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na infraestrutura física das salas técnicas, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.
	III.37	Monitorar os equipamentos de infraestrutura das salas técnicas, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio, grupo gerador, etc
	III.38	Elaborar e/ou executar as políticas de acesso às salas técnicas.
	III.39	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica dos ambientes, com o apoio do NTI quando houver necessidade.
	III.40	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI das salas técnicas, com a devida identificação do ativo, sistema/serviço e localização.
	III.41	Manter as salas técnicas e demais equipamentos de rede organizados, como racks e cabeamento lógico, sem cabos e demais materiais espalhados e desordenados no ambiente.
Requisitos de Negócio (Monitoramento)	III.42	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
	III.43	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.
	III.44	Criar painéis de monitoramento em tempo real em ferramentas como o Grafana, Kibana e QlikSense, ou outras equivalentes a serem utilizadas pelo CONTRATANTE.
	III.45	Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.
	III.46	Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
	III.47	Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
	III.48	Criação de diário de bordo que deverá conter cada uma das atividades que a equipe de monitoramento exercerá, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
	III.49	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
	III.50	Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com as demais equipes e com a ciência da Equipe Especializada de Governança de Serviços de TIC.
	III.51	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.
	III.52	Fornecer, para a Equipe Especializada Governança de Serviços de TIC, os indicadores do status e desempenho dos sistemas e/ou serviços a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
	III.53	Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto à equipe de monitoramento.
	III.54	Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN, enlaces de rede, access points), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TIC.
	III.55	Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
	III.56	Abriu chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
	III.57	Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para os responsáveis pelo monitoramento.
	III.58	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
	III.59	Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a Equipe Especializada de Governança de Serviços de TIC, registrando, em mesma notificação, ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
	III.60	Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
	III.61	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
	III.62	Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações de gerência sobre os serviços.
	III.63	Implementar o monitoramento dos sistemas e/ou serviços em funcionamento, realizando diagnósticos com base nos alertas e gerando relatórios de análise de causa raiz
	III.64	Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência da PF.
	III.65	Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições Planejadas e demandas diárias.
	III.66	Criar painéis para monitoramento em tempo real de sistemas, serviços e recursos de TIC.
	III.67	Monitorar a execução das rotinas de backup.

Requisitos de Negócio (Apoio à Segurança da Informação)	III.68	Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
	III.69	Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
	III.70	Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
	III.71	Revisar e propor sugestões quanto às normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
	III.72	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
	III.73	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE.
	III.74	Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes e gestores de TIC.
	III.75	Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
	III.76	Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas/serviços, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
	III.77	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
	III.78	Analisar e sugerir regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
	III.79	Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas das unidades, bem como nos itens de configuração e ativos de TIC da PF no estado. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TIC, mas também avaliar os sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados.
	III.80	Criar processos, em conjunto a equipe de governança, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
	III.81	Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais equipes, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
	III.82	Gerar e consolidar para o CONTRATANTE, relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
	III.83	Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
	III.84	Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
	III.85	Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
	III.86	Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
	III.87	Sugerir políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pelo NTI para posterior aplicação e administração.
	III.88	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
	III.89	Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.
	III.90	Administrar, em nível regional, a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma Symantec Endpoint Protection e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	III.91	Administrar, em nível regional, solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs, que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE.
	III.92	Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
	III.93	Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
	III.94	Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.
	III.95	Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
	III.96	Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
	III.97	Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
III.98	Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do CONTRATANTE, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.	
III.99	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos <i>appliances</i> e demais ativos de segurança da informação.	
III.100	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.	
Requisitos de Negócio (Telefonia)	III.101	Manter e administrar os recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas (IP/PABX IP/PABX).
	III.102	Instalar, configurar e manter as Centrais Telefônicas, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 1.000 (hum mil) ramais/usuário (vide Anexo IV).
	III.103	Instalar, configurar, manter e auditar solução baseada em ISSABEL, Asterisk, A2Billing, MCONF e BigBlueButton,
	III.104	Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia (vide Anexo IV).
	III.105	Reconfigurar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia.
	III.106	Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.
	III.107	Configurar e reconfigurar ramais, sendo estes de tecnologia analógico ou IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax, integrações de comunicação unificada, CDR.
	III.108	Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações das soluções de telefonia.
	III.109	Configurar backup automático das bases de dados cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema.
	III.110	Configurar e reconfigurar rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógico ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo, CDR.
	III.111	Instalar, substituir e configurar equipamentos nas unidades do estado, inclusive em novas localidades, quando necessário.
III.112	Substituir placas, alterar local de instalação, criar e trocar ramais, realizar identificação de panes e fazer gerenciamento de senhas.	
III.113	Administrar e atuar diretamente na implementação de atualização do parque analógico para o parque digital, em conjunto com a Equipe de Governança.	
III.114	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;	
III.115	Caso necessário, acionar a empresa contratada para prover garantia das soluções de telefonia, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.	
Requisitos Gerais de Negócio	III.116	Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas nesse contrato, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.
	III.117	Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
	III.118	Encaminhar solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da equipe III.
	III.119	Registrar todas as informações relativas à atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
	III.120	Atuar em conjunto com a equipe do CONTRATANTE, quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
	III.121	Seguir e cumprir a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
	III.122	Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pelo CONTRATANTE.
	III.123	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	III.124	Abriu chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
	III.125	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	III.126	Atuar na implantação das melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	III.127	Executar outros serviços correlatos às atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
	III.128	Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à equipe III, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc.).
	III.129	Atuar em conjunto com as outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à equipe III.
	III.130	Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pelo NTI, sempre que necessário em conjunto com a DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução, contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

	III.131	Atuar em conjunto com a equipe da DTI, comunicando-a a respeito da atuação da equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
Requisitos de Qualificação da Equipe	III.132	Todos os integrantes 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.
	III.133	Todos os integrantes devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.
	III.134	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir certificação CCNA – Cisco Certified Network Associate.
	III.135	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência na administração de ambiente de telefonia IP (VoIP – SIP e H.323).
	III.136	Todos os integrantes devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
	III.137	Ao menos 01 (um) integrante da área deve possuir Certificação ACP – Asterisk Certified Professional.
	III.138	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência na atividade de monitoramento de ambiente de TIC.
	III.139	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TIC, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.
	III.140	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir conhecimentos básicos sobre as ferramentas Elasticsearch, Kibana, Grafana e QlikSense, sendo capaz de criar dashboards.
	III.141	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre a ferramenta Zabbix.
	III.142	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC (SNMP etc.).
	III.143	Ao menos 01 (um) integrante da equipe deve possuir experiência em manutenção e configuração de serviços de telefonia IP e Convencional para pelo menos 1.000 ramais.
	III.144	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir conhecimentos no ambiente Linux.
	III.145	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência em atividades de instalação e manutenção de hardware de servidores do tipo rack.

4.10. EQUIPE ESPECIALIZADA IV – SERVIÇOS MICROSOFT, ORQUESTRAÇÃO DE SERVIDORES, E ARMAZENAMENTO DE DADOS

4.10.1. A Equipe Especializada IV concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.

4.10.2. É responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores do NTI.

4.10.3. Compreende as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados e rede de armazenamento do NTI, inclusive sendo responsável por criar, gerenciar e executar o Plano de Backup do CONTRATANTE.

4.10.4. A Equipe IV será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

Tabela 11: Requisitos para a Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados.

IDENTIFICADOR	REQUISITO
IV.01	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e da rede local.
IV.02	Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, eventualmente com apoio da DTI.
IV.03	Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft.
IV.04	Sustentar – instalar, configurar, administrar, gerenciar, monitorar – o ambiente Microsoft 365, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, dentre outros), com apoio da DTI.
IV.05	Realizar a migração do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da DTI.
IV.06	Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade da PF.
IV.07	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE.
IV.08	Avaliar e propor melhorias na solução do System Center Configuration Manager, implementado no domínio Windows e gerenciado pela DTI.
IV.09	Sugerir novos dashboards, telas de informações administrativas e relatórios no <i>System Center Operations Manager</i> , de forma a facilitar a gerência dos ativos de rede das unidades do estado de MG, conforme necessidades do CONTRATANTE.
IV.10	Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades, eventualmente com apoio da DTI.
IV.11	Administrar e manter os serviços de rede e ambiente Microsoft Server, inclusive Microsoft 365, ou superior, – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar – das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades.
IV.12	Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da PF.
IV.13	Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server.
IV.14	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de <i>compliance</i> , com o apoio e direcionamento eventual da DTI.
IV.15	Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
IV.16	Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory, provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários, eventualmente com apoio da DTI.
IV.17	Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
IV.18	Apoiar a DTI na indicação de inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e na administração dos dados do serviço de diretório AD, em conjunto com a equipe especializada da DTI.
IV.19	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
IV.20	Apoiar a DTI na manutenção e configuração do serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft e nos testes de aplicação de patches de segurança e atualizações.
IV.21	Montar e Configurar os servidores de arquivos (file servers) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.
IV.22	Montar, configurar e dar manutenção no servidor de impressão (Print Server), e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais.
IV.23	Instalar, configurar e administrar portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint.
IV.24	Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
IV.25	Verificar o status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.
IV.26	Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
IV.27	Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
IV.28	Indicar à DTI softwares a serem disponibilizados aos usuários da PF via Central de Software.
IV.29	Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede.
IV.30	Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso, e com eventual apoio da DTI.
IV.31	Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server, seguindo as diretrizes da DTI.
IV.32	Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.

	IV.33	Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
	IV.34	Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center.
	IV.35	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
	IV.36	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.
	IV.37	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações/serviços.
	IV.38	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
	IV.39	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC.
	IV.40	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em funcionamento.
	IV.41	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
	IV.42	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
	IV.43	Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações/serviços.
	IV.44	Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
	IV.45	Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
	IV.46	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações/serviços que se encontram em funcionamento.
	IV.47	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux/Unix.
	IV.48	Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
	IV.49	Alertar à CONTRATANTE sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade.
	IV.50	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
	IV.51	Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
	IV.52	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
	IV.53	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
	IV.54	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
	IV.55	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos drivers e firmwares
	IV.56	Administrar serviços adicionais de rede na plataforma open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLLOG, SMB, dentre outros.
	IV.57	Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
	IV.58	Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare, HyperV ou outras definidas pelo CONTRATANTE.
	IV.59	Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas/serviços, para os ambientes em funcionamento.
	IV.60	Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
	IV.61	Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
	IV.62	Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
	IV.63	Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
	IV.64	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
	IV.65	Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
	IV.66	Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
	IV.67	Verificar realização de backup através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
	IV.68	Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
	IV.69	Participar de reuniões junto ao CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
	IV.70	Executar restauração de dados e/ou sistemas/serviços completos, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, além de testes periódicos de restauração para validação dos procedimentos.
	IV.71	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
	IV.72	Configurar e administrar os dados armazenados do CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas.
	IV.73	Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados.
	IV.74	Criar, editar e remover LUNs, volumes, agregações, zones do ambiente de armazenamento de dados.
	IV.75	Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.
	IV.76	Acionar suporte/garantia dos equipamentos e serviços junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
	IV.77	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, verificando discos e volumetria.
	IV.78	Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
	IV.79	Criar, atualizar e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a janela de backup, versionamento, tempo de retenção, archiving ou descarte, tempo estimado para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária.
	IV.80	Confecionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
Requisitos Gerais de Negócio	IV.81	Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
	IV.82	Encaminhar uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
	IV.83	Os membros da equipe devem registrar todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
	IV.84	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
	IV.85	Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
	IV.86	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	IV.87	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
	IV.88	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
	IV.89	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de Infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	IV.90	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	IV.91	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	IV.92	Atuar em conjunto com a equipe do NTI, comunicando-a a respeito da atuação quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
	IV.93	Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
	IV.94	Atuar em conjunto com as outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à equipe.
IV.95	Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários (vide item Das Requisições Planejadas).	
	IV.96	Os colaboradores 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 certificação de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
	IV.97	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.
	IV.98	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

Requisitos de Qualificação da Equipe	IV.99	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
	IV.100	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).
	IV.101	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir conhecimentos em sistemas operacionais Linux/Unix.
	IV.102	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência em sistemas de virtualização VMWare, Hyper-V ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
	IV.103	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).
	IV.104	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência no funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
	IV.105	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência e conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livre.
	IV.106	Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.
	IV.107	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência e conhecimento de configuração e administração da solução System Center 2012 Configuration Manager e Operation Manager, ou superior.
	IV.108	Todos os integrantes da área devem possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.
IV.109	Ao menos 01 (um) integrante deve possuir experiência em atividades de instalação, organização e manutenção de hardware de servidores do tipo rack.	

4.11. DAS REQUISIÇÕES PLANEJADAS

4.11.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço. O CONTRATANTE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

4.11.2. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, avaliação de impacto, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

4.11.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente a proposta e autorizar a sua execução. Se a proposta de execução não for aprovada, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE a aprove.

4.11.4. A proposta de execução de requisição planejada deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão.

4.11.5. As datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas serão consideradas como prazo final de atendimento, atentando-se para a respectiva aplicação de TRS em caso de descumprimento, conforme definido neste TR.

4.11.6. Durante a execução, todas as tarefas relativas à proposta aprovada deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

4.11.7. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

4.11.8. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

4.11.9. As Requisições Planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da DTI, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

4.11.10. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas já desenvolvidas pelo CONTRATANTE:

- Migração de recursos de virtualização;
- Distribuição e configuração dos switches da rede local;
- Distribuição e configuração de novos servidores de rede;
- Migração das unidades para o Domínio PF;
- Atualização dos sistemas operacionais nas estações e servidores de rede;
- Implantação do Microsoft 365;
- Implantação do projeto SDWAN e Acelerador WAN;
- Reestruturação na troca dos equipamentos de rede;
- Substituição das novas estações de trabalho dos usuários;
- Efetuar catalogação do patrimônio e testes de conectividade, limpeza de periféricos e validação de hardwares e softwares para disponibilizar os equipamentos de TIC para doação;

4.12. CARACTERÍSTICAS DA FERRAMENTA DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO E GERENCIAMENTO DE TIC FORNECIDA PELO CONTRATO DA DTI/PF

4.12.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é o Service Desk Manager (SDM), da Computer Associates Technologies (CA), tendo sido realizado a migração para a nova ferramenta, CITSMART, fornecida pela empresa Central IT, contratada pela DTI/PF. Ou seja, a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC será disponibilizada pelo CONTRATANTE, na figura da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF) para uso das descentralizadas.

4.12.2. Os processos em TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tomam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

4.12.3. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizada ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB).

4.12.4. O objetivo da(s) ferramenta(s) será a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por essa ferramenta única. Caberá à CONTRATADA a utilização da ferramenta disponibilizada para registro e acompanhamento dos serviços especificados nesse TR.

4.12.5. A ferramenta será capaz de fornecer diversos perfis de administração. Algumas unidades descentralizadas poderão ter suas áreas de governança de TIC com algumas bibliotecas ITIL implementadas ou em implementação, logo, poderá ser fornecido um perfil com administração regional/local para inclusão nas bases disponibilizadas pela ferramenta.

4.12.6. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITILv3 ou superior, atenderão aos seguintes requisitos gerais:

- a) Estar instalada na infraestrutura profissional do CONTRATANTE, sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis.
- b) Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- c) Ser multiusuário e multitarefa.
- d) Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TIC da Polícia Federal de todo o Brasil, bem como de usuários externos.
- e) Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP e Active Directory), e possibilitar a integração com a ferramenta de gestão de identidade (Oracle Identity Manager).
- f) Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- g) Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 (doze) meses.
- h) Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- i) Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.
- j) Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE;
- k) A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC possuirá certificação PinkVERIFY™ relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:

- Gerenciamento de Eventos (Event Management).
- Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).
- Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
- Gerenciamento de Mudança (Change management).
- Gerenciamento de Problemas (Problem Management).
- Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).
- Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
- Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).
- Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management).
- Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management).
- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).
- Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

4.12.7. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC será utilizada para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard e acompanhamento de níveis mínimos de serviços.

4.13. CARACTERÍSTICAS DAS FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO E CONCENTRAÇÃO DE LOGS DO AMBIENTE DE TI

4.13.1. A DTI e o NTI possuem atualmente ferramentas livres, open source ou de mercado, implantadas para monitoramento e concentração de logs dos serviços, sistemas e ativos de TIC, como: Zabbix, Grafana, Kibana, Elasticsearch e QlikSense. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos serviços, sistemas e ativos, bem como dos respectivos logs, dentro do escopo de atuação desta regional. Essa tarefa é de responsabilidade da equipe especializada de monitoramento, através das ferramentas já implantadas ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar para o atendimento dos seus serviços.

4.13.2. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP V2 e V3), de agentes dedicados em software, armazenamento centralizado de Logs, scripts de automação, chamadas a APIs, dentre outras. Além disso, as soluções de monitoramento do ambiente deverão estar integradas à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice, e deverá ser ainda capaz de encerrar automaticamente os incidentes nas situações em que os gatilhos que determinaram a sua abertura não estiverem mais ativos. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento desses eventos.

4.13.3. Os indicadores de desempenho relacionados na Tabela 21 deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os serviços e elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos, sistemas ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir, junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

4.13.4. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do fluxo de funcionamento e da disponibilidade de cada serviço, equipamento e processos existentes no ambiente do CONTRATANTE. O monitoramento torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela TIC do CONTRATANTE.

4.13.5. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade e/ou lentidão de aplicação, ativo de TIC e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros. Diante disso, o monitoramento em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos e serviços vêm se tornando indispensável na gestão da TIC do CONTRATANTE. Esse monitoramento permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia.

4.13.6. Com isso, a Solução de Software de Monitoramento, como serviço a ser implementado pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando

ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento dos serviços.

4.13.7. A Solução de Monitoramento deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais e ativos de TIC utilizados pelo CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, análise de logs e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.

4.13.8. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoramento da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoramento.

4.13.9. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

4.13.10. No contexto do Monitoramento desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, com todos os Itens de Configuração (IC) e Serviços da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

- Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens estabelecidos pelo CONTRATANTE como sendo de monitoramento obrigatório, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoramento (IM).
- Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM com o objetivo de coletar dados, monitorar logs, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.
- O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoramento (workflow), coletar dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações predefinidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoramento.
- Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoramento e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoramento.
- Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoramento e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

4.13.11. A Solução de Monitoramento deve possuir interface web consolidadora para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IM, tanto ativos quanto serviços, realizando as seguintes atividades básicas:

- Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.
- Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- Realizar monitoramento distribuído com administração centralizada, via console física ou web.
- Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso do CONTRATANTE.
- Realizar monitoramento de IM com ou sem Agente de Coleta.
- Realizar monitoramento de IM por instruções de Monitoramento.
- Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do CONTRATANTE.
- Apresentar a situação consolidada dos IM (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do CONTRATANTE.
- Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail e Instant Messaging (Whatsapp, Telegram, MS Teams, etc).
- Prover visualizações gerenciais e técnicas, sintetizadas e detalhadas dos IM.
- A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoramento criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
- Realizar o monitoramento de serviços, recursos, aplicações e sistemas implantados na PF no âmbito da descentralizada e demais unidades regionais.
- Realizar monitoramento de máquinas virtuais.

4.13.12. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução poderá possuir capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) Servidores de Gerenciamento, a fim de evitar indisponibilidade do serviço, instalados com as seguintes definições:

- Armazenar informações sobre IM em banco de dados Relacional.
- Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoramento.
- Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoramento seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.
- No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoramento deve ser capaz de fazer com que outro servidor assumira automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoramento para o novo servidor.
- Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM remotamente.
- A Solução de Monitoramento deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoramento, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.
- As ações das Instruções de Monitoramento deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- A Solução de Monitoramento deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoramento deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.
- Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o

- Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoramento predefinidas, e coletar todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos e recursos existente no IM predefinidos para mapeamento.
- O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, não definidos como IM. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IM com base em características específicas.
 - O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles predefinidos como sendo objetos de monitoramento, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos no monitoramento, conforme interesse do CONTRATANTE.

4.13.13. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IM ou por Instruções de Monitoramento, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

- A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento.
- O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.
- Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.
- Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoramento deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.
- Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IM, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.
- Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento.
- O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoramento, como um evento de monitoramento.
- O Agente de Coleta deve enviar, periodicamente, e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoramento previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

4.13.14. Quando o CONTRATANTE identificar irregularidades, imprecisões, falta de monitoramento de fluxo essencial para serviço ou sistema ou outros erros nos processos de monitoramento, os ajustes solicitados deverão ser aplicados imediatamente, atentando-se para a respectiva aplicação de TRS.

4.13.15. As rotinas de monitoramento devem estar alinhadas à experiência do usuário no uso dos serviços e sistemas, de modo que os chamados de usuários na ferramenta ITIL também serão utilizados para a determinação final dos tempos de indisponibilidade ou problemas de performance nos serviços e sistemas monitorados.

4.14. EXECUÇÃO DE RELATÓRIOS E DASHBOARDS

4.14.1. A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos definidos na tabela 20, tabela 21 e Tabela 22 desse Termo de Referência para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal, para apoio à fiscalização do contrato e para o apoio à gestão dos processos de gerenciamento de serviços ITIL sob a sua responsabilidade.

4.14.2. Para a geração, manutenção e publicação dos relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item, a CONTRATADA poderá utilizar funcionalidades intrínsecas da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TIC ITSM adotada ou as ferramentas específicas de business intelligence, geração de relatórios e painéis web dinâmicos já contratadas pela Polícia Federal.

4.14.3. Os relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item devem ser acessíveis, além da equipe da DTI, pelo chefe e subchefe do NTI e demais servidores ou contratados definidos por ele.

4.14.4. O CONTRATANTE terá acesso irrestrito a todos os dados da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TIC ITSM, monitoramento, chat, suporte remoto e outras adotadas, para fins de auditoria, gestão dos serviços de TIC ou requisição para geração de outros relatórios e painéis web dinâmicos que sejam necessários para a fiscalização.

4.14.5. O CONTRATANTE, ao seu critério, também poderá solicitar a disponibilização de novos relatórios e painéis web dinâmicos, indicadores de nível de serviço de desempenho e KPIs baseados nos dados e soluções exigidas nesse edital e em outros dados disponibilizados no ambiente sob a responsabilidade da CONTRATADA. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos na Tabela 20, tabela 21 e Tabela 22. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.

4.14.6. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito e em meio eletrônico o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.
- Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas, serviços e recursos de TI.
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
- Relatório Mensal de Requisições de Mudança.
- Relatório Mensal de execução de Requisições Planejadas.
- Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
- Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI

4.14.7. Os relatórios cobrados podem ser emitidos a partir da ferramenta ITSM disponibilizada pela DTI, pelas ferramentas de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.

4.14.8. É responsabilidade do CONTRATANTE, por meio da DTI/PF, oferecer todo apoio para a correta geração dos relatórios descritos nessa seção, que dependam de ferramentas geridas pela DTI.

4.14.9. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela 12:

Tabela 12: Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito na tabela 20 e tabela 21.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas, serviços e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e essenciais (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. • Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório Mensal de Requisições de Mudança.	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os Itens de Configuração afetados; classificação pelo tipo de mudança.
Relatório Mensal de Requisições Planejadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração. • Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão
Relatório mensal de capacidade	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período. • Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso. • Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período. • Relação da capacidade total e disponível dos recursos de servidores, storages e backups administrados.
Relatório mensal de redes e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria. • Relação detalhada (ip, sistema operacional, etc.) de todos os ativos de rede.
Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Relação do quantitativo de todos os Sistemas, Serviços e Recursos de TIC com informações de servidor, categoria, localidade, etc

4.14.10. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

4.14.11. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

4.15. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

4.15.1. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

4.15.2. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.

4.15.3. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 60 (sessenta) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá ter um Plano de Capacitação dos Colaboradores visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.

4.15.4. Os treinamentos relativos à atualização dos requisitos de qualificação das equipes, à exemplo de treinamentos para a atualização das certificações, não deverão ser incluídas no Plano de Capacitação. É obrigação da CONTRATADA manter os requisitos mínimos de qualificação das equipes conforme descrito no TR.

4.15.5. O Plano de Capacitação não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.

4.15.6. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

4.16. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

4.16.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.16.2. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras).

4.16.3. O material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

4.16.4. Equipamentos portáteis e ferramentas usados pelas equipes especializadas para atendimento dos chamados deverão ser providos pela CONTRATADA, conforme lista exemplificativa abaixo:

- pendrives
- testadores de cabos
- alicates de crimpagem para cabos de rede
- leitores de mídia USB
- cases para discos rígidos
- Instrumento para teste e identificar cabo de rede
- Estação de soldagem, pasta e solda
- Alicates de corte, de bico, push down e universal
- Pasta térmica
- Pincel para uso na limpeza de equipamentos
- Chave de fenda, Chave Philips, Chave Cachimbo e Estrela de tamanhos variados
- Multímetro
- Soprador elétrico para uso na limpeza de equipamentos
- Outros.

4.17. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

4.17.1. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF e terão duração estimada de 01:00 (uma hora).

4.17.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da SR/MG e demais unidades, políticas corporativas de TI, normativos afetos à área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente de TIC da PF.

4.17.3. A vistoria deverá ser agendada junto ao Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/MG (NTI/SR/MG), pessoalmente, pelos telefones (31) 3330-5158, 3330-5114 e 3330-5206, e por e-mail: nti.srmg@pf.gov.br. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 16:00 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

4.17.4. O endereço do local de vistoria é: Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais, na Rua Nascimento Gurgel, 30, Bairro Gutierrez, Belo Horizonte/MG, CEP: 30441-170.

4.17.5. A vistoria técnica possibilitará que o interessado tenha conhecimento detalhado do ambiente de rede a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TIC e dos procedimentos adotados para execução das tarefas. Dessa forma, o interessado poderá obter informações que possibilite a elaboração da sua proposta comercial, dentro da realidade e de acordo com as necessidades da SR/PF/MG e demais delegacias descentralizadas.

4.17.6. A vistoria deverá ser realizada por um representante legal da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

4.17.7. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

4.17.8. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do ANEXO VII, assinado por ambas as partes, necessária para fins de habilitação no processo licitatório (inciso III, art. 30 da Lei 8.666/1993). A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que vistoriou o ambiente tecnológico da SR/PF/MG recebendo todas as informações do ambiente do Contratante.

4.17.9. Alternativamente, as Licitantes poderão emitir Declaração própria de que a empresa

abdicou do direito de tomar ciência e de examinar as dependências da Polícia Federal em Minas Gerais.

4.17.10. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.18. DA SUBCONTRATAÇÃO

4.18.1. Não será admitida a subcontratação completa ou parcial do objeto licitatório conforme item 12.1.6.

4.19. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

4.19.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

4.20. GARANTIA DA EXECUÇÃO

4.20.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de 20 (vinte) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo CONTRATO, comprovante de garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do CONTRATO que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe optar por uma das modalidades de garantia previstas no art. 56, § 1º da Lei nº 8.666/93.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

5.1.1. O CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.

5.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnicos, Administrativos e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

5.1.3. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecedor de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

5.1.4. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.5. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.6. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.7. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.8. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.9. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.1.10. Caberá ainda ao NTI/MG, como CONTRATANTE:

5.1.10.1. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoramento técnico da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões.

5.1.10.2. Manter histórico do gerenciamento do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – Inciso XIV do Art. 34 da IN 04/2014-SLTI/MPOG.

5.1.10.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.

5.1.10.4. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do CONTRATO.

5.1.10.5. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO.

5.1.10.6. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.

5.1.10.7. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.

5.1.10.8. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.

5.1.10.9. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pelo CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

5.1.10.10. Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.

5.1.10.11. Comunicar à empresa CONTRATADA qualquer anomalia ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

5.1.10.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.

5.1.10.13. Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TIC do CONTRATANTE para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato. O acesso dos colaboradores da CONTRATADA poderá se dar por enlace de rede disponibilizado pela

CONTRATADA ou por via de acesso disponibilizada pelo CONTRATANTE.

5.1.10.14. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.

5.1.10.15. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.

5.1.10.16. Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

5.1.10.17. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

5.1.10.18. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço, atestando as respectivas faturas.

5.1.10.19. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

5.1.10.20. Aplicar as glosas previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas.

5.1.10.21. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.

5.1.10.22. Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

5.2. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

5.2.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:

5.2.2. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 2 dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.2.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.2.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.

5.2.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

5.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

5.2.7. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

5.2.8. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

5.2.9. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.2.10. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.2.11. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante.

5.2.12. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.2.12.1. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

5.2.12.2. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

5.2.12.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

5.2.12.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.

5.2.12.5. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

a) Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.

b) Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para

controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.

c) Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

5.2.12.6. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.

5.2.12.7. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoramento técnica da contratação.

5.2.12.8. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.

5.2.12.9. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.

5.2.12.10. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte, treinamento e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.

5.2.12.11. Detalhar e repassar ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.

5.2.12.12. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE.

5.2.12.13. Reportar imediatamente qualquer anomalia, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.

5.2.12.14. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.

5.2.12.15. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.

5.2.12.16. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

5.2.12.17. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.

5.2.12.18. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.

5.2.12.19. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE, no prazo especificado, o Relatório Geral de Faturamento para avaliação da conformidade da prestação de serviços.

5.2.12.20. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, e encaminhar para o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da SR/MG, para fins de pagamento.

5.2.12.21. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

5.2.12.22. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.

5.2.12.23. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.

5.2.12.24. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE.

5.2.12.25. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

5.2.12.26. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TIC do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.

5.2.12.27. Substituir imediatamente, a critério do CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.

5.2.12.28. Designar profissionais para atuar como preposto e líder técnico e eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato do CONTRATANTE. O líder técnico operacional será responsável pela supervisão técnica das atividades da equipe especializada I, interagindo com os gestores das áreas técnicas do CONTRATANTE e demais colaboradores. O preposto e os colaboradores poderão ser contatados pelo CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos colaboradores da CONTRATADA, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.

5.2.12.29. A contratada deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto e demais colaboradores, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.

5.2.12.30. A contratada deverá indicar substitutos para o preposto e líder técnico no caso de férias ou outros afastamentos.

5.2.12.31. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.

5.2.12.32. Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional.

5.2.12.33. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.

- 5.2.12.34. Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de infraestrutura.
- 5.2.12.35. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 5.2.12.36. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.
- 5.2.12.37. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 5.2.12.38. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 5.2.12.39. Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 5.2.12.40. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 5.2.12.41. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto.
- 5.2.12.42. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
- 5.2.12.43. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim.
- 5.2.12.44. Não utilizar os recursos disponibilizados pelo CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e preposto, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 5.2.12.45. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 5.2.12.46. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 5.2.12.47. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 5.2.12.48. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 5.2.12.49. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 5.2.12.50. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.
- 5.2.12.51. Informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.
- 5.2.12.52. Promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.
- 5.2.12.53. Promover o afastamento no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais.
- 5.2.12.54. Responsabilizar-se pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 5.2.12.55. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 5.2.12.56. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.
- 5.2.12.57. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 5.2.12.58. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 5.2.12.59. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 5.2.12.60. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.
- 5.2.12.61. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 5.2.12.62. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica do CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços.

5.2.12.63. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.

5.2.12.64. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.

5.2.12.65. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.

5.2.12.66. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.

5.2.12.67. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.

5.2.12.68. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.

5.2.12.69. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC para monitoramento e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.

5.2.12.70. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

5.2.12.71. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º, Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.

5.2.12.72. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação do CONTRATANTE.

5.2.12.73. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço ao CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.

5.2.12.74. A CONTRATADA deverá, ao final do contrato, entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

5.2.12.75. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993.

5.2.12.76. Em sendo realizado atendimento de Nível 2 e Nível 3 nas dependências da SR/MG e nas demais unidades de âmbito regional e por ser disponibilizada estrutura física para trabalho, conforme definido neste TR, com custas para a Polícia Federal, e por motivo de segurança das informações (alto volume de dados confidenciais e sigilosos na rede), não será permitida a realização de serviços para outros órgãos e empresas utilizando-se das dependências físicas e materiais da PF, sob pena de rescisão do contrato.

5.2.13. IMPACTO AMBIENTAL: sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, a Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

5.2.13.1. Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº48.138, de 8 de outubro de 2003;

5.2.13.2. Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

5.2.13.3. Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

5.2.13.4. Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

5.2.13.5. Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;

5.2.13.6. Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;

5.2.13.7. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;

5.2.13.8. Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

5.2.13.9. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

5.2.13.10. Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

5.2.13.11. Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros); e

5.2.13.12. Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

6.1.1. O local de referência para a execução dos serviços é o Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais (NTI/SR/MG), no seguinte endereço:

Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais
Rua Nascimento Gurgel, 30, Bairro Gutierrez
Belo Horizonte/MG, CEP: 30441-170

6.2. DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 6.2.1. As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e §2º do art. 67 da Lei no 8.666.
- 6.2.2. A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço (ver modelo no Anexo IX), no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.
- 6.2.3. O Recebimento Provisório dos serviços será assinado ao fim de cada período mensal de apuração mediante o recebimento e análise pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento, determinando os termos em que os serviços foram prestados.
- 6.2.4. O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN 01/2019-SGD/SEG/ME:
- 6.2.4.1. Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento, tarefa de responsabilidade do Fiscal Técnico e Requisitante.
 - 6.2.4.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
 - 6.2.4.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.
 - 6.2.4.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.
 - 6.2.4.5. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.
 - 6.2.4.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.
 - 6.2.4.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
 - 6.2.4.8. Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.
- 6.2.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
- 6.2.6. O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Termos de Recebimento Definitivo estão no Anexo X e Anexo XI.
- 6.2.7. O pagamento será executado em até 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da Nota Fiscal (que será emitida e paga com o cumprimento do trâmite previsto na seção 7.11).

6.3. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS.

- 6.3.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 6.3.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.
- 6.3.3. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 6.3.4. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
- a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.
 - b) A metodologia de trabalho.
 - c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.
 - d) Os documentos e os artefatos a serem gerados.
 - e) Os processos, cronograma e outros recursos que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.
- 6.3.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.
- 6.3.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.
- 6.3.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.
- 6.3.8. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.4. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 6.4.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.
- 6.4.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos do

próprio CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

6.4.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.4.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

6.4.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

6.4.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

6.4.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato, e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. E a propriedade intelectual destes documentos repassada através de meio formal à equipe de Gestão do Contrato.
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- d) Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

6.4.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologias da rede.
- b) Processos mapeados e atualizados;
- c) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.
- d) Base de dados de conhecimento atualizada.
- e) Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.
- f) Entregar as ferramentas de Gerenciamento de TI, utilizadas durante a prestação de serviços, com a Base de Dados atualizada. Caso as ferramentas sejam proprietárias, deverão ser fornecidas as bases de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos dados armazenados.
- g) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.5. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.5.1. O canal de comunicação entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto. O preposto é o representante da CONTRATADA junto à Polícia Federal. O preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra ao CONTRATANTE.

6.5.2. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do CONTRATO, podendo ser nas formas relacionadas na Tabela 13.

Tabela 13: Mecanismos Formais de Comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas*	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

* dentre as informações diversas, esse canal pode ser utilizado para informar a respeito de andamento de requisições, mudanças e tratamento de incidentes.

6.5.3. CONTRATADA deverá dispor de serviço de e-mail próprio, no qual serão criadas as contas dos prestadores de serviços que atuarão neste contrato. Opcionalmente, o Contratante poderá criar contas de e-mail do próprio serviço corporativo para os contratados. Os endereços de e-mail dos colaboradores serão utilizados para a designação de atividades do contrato, através de distribuição pela ferramenta de requisição de serviço ou através de ordem de serviço diretamente repassada ao preposto pelo CONTRATANTE.

6.5.4. O CONTRATANTE contará com serviço corporativo de mensagens instantâneas (MS Teams ou equivalente), no qual serão participes as contas/e-mails dos prestadores de serviços que atuam no contrato. Esse serviço será utilizado para acompanhamento de atividades do contrato e como facilitador de comunicação entre todas as equipes de TIC do NTI/MG, inclusive com a DTI e com as áreas de negócio.

6.5.5. As atas de reunião deverão ser redigidas por colaborador da CONTRATADA e validadas pela equipe de gerência de TIC do CONTRATANTE.

6.5.6. Caberá ainda à CONTRATADA informar os telefones celulares dos colaboradores e preposto para comunicação com a equipe de gerência de TIC do CONTRATANTE. Esse meio de comunicação poderá ser usado em eventuais situações de incidentes ou implantação de projetos de alto impacto para a PF, assim como para participação remota em salas de crise, quando não for possível a

presença física do colaborador.

6.6. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

6.6.1. A CONTRATADA é integralmente responsável por manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias fornecidos pela Polícia Federal, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.6.2. O 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 Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS V e VI, respectivamente.

6.6.3. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da PF não poderá ser utilizada para fins particulares.

6.6.4. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. REUNIÃO INICIAL E REUNIÕES DE AVALIAÇÃO

7.1.1. Após a assinatura do contrato, o NTI/MG convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data de assinatura do contrato, nos termos do inciso III do Art. 31 da IN 01/2019-SGD/SEG/ME. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo, da Equipe de Gestão Contratual, do preposto da CONTRATADA e do seu representante legal. Nesta reunião deverão ser entregues os termos de sigilo e ciência de que trata o inciso V do Art. 18 da IN 01/2019-SGD/SEG/ME (ver anexos V e VI).

7.1.2. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões periódicas de avaliação. A CONTRATADA deverá elaborar as respectivas atas de reunião e realizar o encaminhamento destas para a equipe de gerenciamento do contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, para integrar os registros de gestão contratual.

7.2. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS.

7.2.1. O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO, decorrente da nova contratação, e o início das atividades da CONTRATADA é definido como Período de Transição Operacional (PTO) e terá a duração de 30 (trinta) dias.

7.2.2. Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

7.2.3. Durante o PTO, o acesso às instalações da Superintendência Regional e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

7.2.4. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

7.2.5. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

7.2.6. O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, na forma do disposto na seção 7.5.

7.2.7. A execução dos serviços no PAO será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

7.2.8. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

- Adaptação à Central de Chamados;
- Adaptação à Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI e ajustes para execução dos serviços prestados;
- Implantação ou adaptação das Ferramentas de Monitoramento;
- Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- Revisão de todos os processos já implantados para a nova Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, assim como a criação de novos processos que se façam necessários;
- Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

7.2.9. Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos nesse TR deverão estar totalmente operacionais.

7.2.10. Demais informações acerca da execução dos serviços encontram-se descritas na seção 6.

7.3. **CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

7.3.1. Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

7.3.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

7.3.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 15 minutos para voltar a ser atendido. Caso o chamado não seja devolvido no tempo de 15 minutos, poderá ser aplicado o TRS1 conforme consta na Tabela 23.

7.4. **CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO**

7.4.1. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado na seção 3.3. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos e do atendimento remoto realizado pelo contrato da DTI.

7.4.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

- **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.
- **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

7.4.3. A Tabela 14 e tabela 15 definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Tabela 14: Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos críticos. • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TIC prestados à população. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. • Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte). • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. • Requisições de baixa complexidade e rápida solução
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> • 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). • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários. • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. • A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 15: Critérios para Definição da Urgência das Solicitações

Urgência	Fatos Determinantes

Crítica	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo. O sistema, serviço ou recurso é crítico. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

7.4.4. Os critérios definidos nas Tabela 14 e Tabela 15 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 16. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Tabela 16: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

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

7.4.5. O CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabela 14 e Tabela 15. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC (ANEXO II) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas, serviços e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA estão no ANEXO III, estabelecendo os requisitos de urgência para cada um. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 16, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de "impacto" e "urgência" presentes nos ANEXOS II e III poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas, serviços e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

7.4.6. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

7.4.7. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

7.4.8. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (portal de atendimento web, chamada telefônica, chatbot, chat), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

7.4.8.1. É responsabilidade do N1 do CONTRATANTE o encaminhamento das requisições com todas as informações necessárias para seu atendimento. Caso ocorra de a requisição estar com informações incompletas, esta deve ser devolvida ao N1 para que se faça o devido encaminhamento correto, e comunicado à DTI para que essa tome as providências cabíveis para evitar esse tipo de não conformidade. Nessas situações, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo do acordo de nível de serviço da CONTRATADA da SR/MG.

7.4.9. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um colaborador para o atendimento da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

7.4.10. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, constantes no contrato da DTI/PF, estão descritos na Tabela 17. Esses tempos serão objeto de fiscalização por parte do órgão central (DTI/PF).

Tabela 17: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado pela DTI (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado pela DTI (TMS)
1	Em até 05 min	Em até 1h
2	Em até 05 min	Em até 2h
3	Em até 05 min	Em até 4h
4	Em até 05 min	Em até 8h
5	Em até 05 min	Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada

7.4.11. Os chamados previamente classificados pelo N1 da DTI/PF poderão ser escalados para o atendimento de 2º ou 3º nível contratados pela SR/PF/MG.

7.4.12. O tempo de início do tratamento (TIT) para os atendimentos a serem executados pela contratada da SR/PF/MG vai variar em função da distância das unidades à SR ou à delegacia descentralizada mais próxima daquela unidade, conforme ilustrado na Tabela 18. Para facilitar o entendimento, as unidades foram distribuídas em Grupos, conforme a seguir:

7.4.12.1. Grupo 1: SR/PF/MG, Delegacia Juiz de Fora (DPF/JFA/MG), Delegacia Divinópolis (PF/DVS/MG), Delegacia Varginha (DPF/VAG/MG), Delegacia Uberlândia (DPF/UDI/MG), Delegacia Uberaba (DPF/URA/MG), Delegacia Montes Claros (DPF/MOC/MG), Delegacia Governador Valadares (DPF/GVS/MG), Delegacia de Ipatinga (DPF/IPN/MG).

7.4.12.2. Grupo 2: Prédio DRCOR, Pontão Lar Shopping, Base FICCO Belo Horizonte, PEP UAI Juiz de Fora, Unidade Técnico Científica em Juiz de Fora (UTEC/DPF/JFA/MG), PEP UAI Varginha, PEP UAI Uberlândia, PEP UAI Montes Claros, PEP UAI Governador Valadares, PEP Shopping Vale do Aço, Base de Inteligência (DPF/IPN/MG).

7.4.12.3. Grupo 3: Aeroporto Confins.

Tabela 18: Localidades, unidades de atendimento e quantitativo de usuários por localidade

LOCALIDADES/UNIDADES DE ATENDIMENTO/QTD. USUÁRIOS					
Localidade	Unidades de Atendimento	Endereço	Distância da SR/MG as delegacias descentralizadas e unidades de atendimentos das localidades (km)*	Distância da SR/MG e delegacias descentralizadas as unidades de atendimentos das respectivas localidades (km)**	Qtd. de usuários
BELO HORIZONTE	SR/PF/MG	Rua Nascimento Gurgel, 30, Bairro: Gutierrez CEP: 30441-170 - Belo Horizonte/MG	0	0	747
	Prédio DRCOR	Av. Prudente de Moraes, 593, Bairro: Santo Antônio CEP: 30.350-143 - Belo Horizonte/MG	3,2	3,2	
	Pontão Lar Shopping	Rodovia BR 356, 2500, Pisos G1 e L1, Bairro: Santa Lúcia, CEP: 30320-901- Belo Horizonte/MG	5,9	5,9	
	Aeroporto Confins	Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Rodovia MG-010 KM 39 CEP: 33500-900 - Confins / MG	44,7	44,7	
	Base FICCO Belo Horizonte	Alameda Ipê Amarelo, 895, Bairro: São Luiz CEP: 31.275-090 - Belo Horizonte/MG	16,3	16,3	
JUIZ DE FORA	Delegacia Juiz de Fora (DPF/JFA/MG)	Av. Brasil, 4150, Bairro: Manoel Honório CEP: 36052-600 - Juiz de Fora/MG	263	0	86
	PEP UAI Juiz de Fora	Av. Brasil, 6345 – Térreo do Shopping Jardim Norte – Bairro: Santa Terezinha CEP: 36080-030 - Juiz de Fora/MG	260	2,1	
	Unidade Técnico Científica em Juiz de Fora (UTEC/DPF/JFA/MG)	Rua Benjamim Guimarães, nº 45, Bairro: Mariano Procópio CEP: 36035-200 - Juiz de Fora/MG	261	2,6	
SÃO JOÃO DEL REI	Base FICCO São João Del Rei	Av. 8 de Dezembro 295, Bairro: Centro, CEP: 36370-250 - São João Del Rei/MG	187	-	18
DIVINÓPOLIS	Delegacia Divinópolis (PF/DVS/MG)	Rua Guaraci Carlos de Freitas, 710, Bairro: Santa Clara CEP 35500-074 - Divinópolis/MG	115	0	46
VARGINHA	Delegacia Varginha (DPF/VAG/MG)	Av. Princesa do Sul, 1600 - Bairro: Rezende - Referência: BR 491 CEP: 37062-442 - Varginha/MG	307	0	52
	PEP UAI Varginha	Rua Humberto Pizo, 999 - Shopping Via Café Garden - Bairro: Jardim Petrópolis CEP: 37026-280 - Varginha/MG	309	4,3	
POÇOS DE CALDAS	Base FICCO Poços de Caldas	Rua Joazeiro, 299, Bairro: Jardim dos Estados, CEP: 37701-077 - Poços de Calda/MG	459	-	16
UBERLÂNDIA	Delegacia Uberlândia (DPF/UDI/MG)	Av. João Naves de Ávila, 5800, Bairro: Pampulha CEP: 38408-680 - Uberlândia/MG	530	0	80
	PEP UAI Uberlândia	Av. João Naves de Ávila, 1331 - Piso 2 - Tibery, CEP 38408-902 - Uberlândia/MG	534	6,4	
UBERABA	Delegacia Uberaba (DPF/URA/MG)	Rua Delegado Agílio Monteiro, 10, Bairro: Parque do Mirante CEP 38081-235 - Uberaba/MG	472	0	52
MONTES CLAROS	Delegacia Montes Claros (DPF/MOC/MG)	Rua Prof. Monteiro Fonseca, 100, Bairro: Vila Brasília CEP 39400-149 - Montes Claros/MG	422	0	44
	PEP UAI Montes Claros	Av. Donato Quintino, 90 - Loja 09 - Shopping Montes Claros - Bairro: Cidade Nova CEP: 39400-547 - Montes Claros/MG	420	4	
GOVERNADOR VALADARES	Delegacia Governador Valadares (DPF/GVS/MG)	Av. Dr. Agílio Monteiro, 10, Bairro: Distrito Industrial, CEP 35040-610 - Governador Valadares/MG	310	0	54
	PEP UAI Gov. Valadares	Av. Dr. Raimundo Monteiro Resende, 330, Anexo GV Shopping, Térreo, Bairro: Centro, CEP 35010-177 - Governador Valadares/MG	319	7,7	
IPATINGA	Delegacia de Ipatinga (DPF/IPN/MG)	Av. Felipe dos Santos, 321, Cidade Nobre, Ipatinga/MG	219	0	25
	PEP Shopping Vale do Aço	Av. Pedro Linhares Gomes, 3900, Bairro: Industrial, CEP 35.160-291 – Ipatinga/MG	212	7,7	
	Base de Inteligência (DPF/IPN/MG)	Rua Odino Goncalves, 49, Bairro: Cidade Nobre, CEP 35.162-395 – Ipatinga/MG	219	1,5	

* Distância da Superintendência as delegacias descentralizadas e demais unidades de atendimento.

**Distância da SR/MG e delegacias descentralizadas e demais unidades de atendimento da respectiva localidade.

7.4.13. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento para o contrato da SR/PF/MG, seguem descritos na Tabela 19. Esses tempos serão objeto de fiscalização por parte do NTI/MG.

Tabela 19: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições do contrato da SR/PF/MG.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado pelo NTI (TIT)			Tempo Máximo para Solução do Chamado pelo NTI (TMS)
	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	

1	Em até 15 min	Em até 30 min	Em até 01h	Em até 1h
2	Em até 15 min	Em até 30 min	Em até 01h	Em até 2h
3	Em até 15 min	Em até 30 min	Em até 01h	Em até 4h
4	Em até 15 min	Em até 30 min	Em até 01h	Em até 8h
5	Em até 15 min	Em até 30 min	Em até 01h	Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada

7.4.14. Para unidades em localidades onde não tenha uma delegacia descentralizada e que a distância seja maior que 50Km da SR/MG ou da delegacia descentralizadas mais próxima, o TIT será de 01 hora e o TMS de 23 horas, incluindo o deslocamento.

7.4.15. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a Equipe de Governança de Serviços de TIC (Equipe II) para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Poderá também ser acionada a Equipe de Governança da DTI para apoio. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

7.4.16. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.4.17. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. Já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

7.4.18. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

7.4.19. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

7.4.20. Chamados abertos pelo N1 ou N2 a partir de requisições simples de usuários, denominados chamados “filhos”, não devem ter o nível de serviço contabilizado para efeitos dos indicadores. Deverá ser contabilizado para efeitos de indicador o chamado de abertura inicial (chamado “pai”). A solicitação “pai” deve ser a única considerada para efeitos de contabilização de nível de serviço, não devendo seu TMS ou TIT ser interrompido ou alterado desnecessariamente, por conta dos chamados “filhos”. Ex: chamado para formatar a máquina: chamados filhos para instalação de softwares, drivers e/ou impressoras, não devem ser contabilizados para efeito dos indicadores, apenas a requisição inicial, que não deve ter o seu tempo de atendimento alterado ou interrompido por conta da execução dos chamados “filhos”.

7.4.21. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

7.4.22. A definição dos usuários VIPs será realizada pelo NTI/MG, de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional, e repassada à DTI/PF para as devidas tratativas durante os atendimentos. O número máximo de usuários VIPs das localidades não excederá 70 (setenta 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.

7.5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

7.5.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.5.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo II deste Termo de Referência. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

7.5.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecerem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 22. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.

Tabela 20: Níveis Mínimos de Serviço

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 Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 17, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

7.5.4. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC, eventualmente denominados serviços. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – Key Performance Indicators). A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no ANEXO III deste Termo de Referência. Os serviços de suporte dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC do CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:

7.5.4.1. Críticos: suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade) ou de grande importância à PF.

7.5.4.2. Essenciais: suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição.

7.5.5. O desempenho dos sistemas e recursos de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada sistema e recurso será calculado em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus

componentes (recursos de rede, servidores de aplicação, etc.). Os casos de indisponibilidades de sistemas e recursos de TIC serão avaliados, medidos e registrados do ponto de vista da experiência dos usuários dos serviços de TIC.

7.5.5.1. Para fins de mensuração e aplicação das penalidades previstas na Tabela 21, caso alguma indisponibilidade afete a mensuração dos indicadores dos sistemas (IND1 e IND2) e esta ocorra por falha de um ou mais serviço ou recurso, será contabilizado para fins de penalização apenas a indisponibilidade do sistema, ignorando o recurso ou serviço. Ou seja, caso um sistema fique indisponível por conta de algum recurso ou serviço, será aplicada a penalidade apenas do indicador relativo ao sistema. Ressaltando que essa mensuração vale para sistemas ou serviços que estejam sendo gerenciados e sejam de responsabilidade do NTI/MG. Caso contrário, a mensuração será contabilizada para cada serviço ou recurso afetado.

7.5.5.2. Para serviço ou recurso (vide Anexo III, itens 3 e 4) onde há mais de um servidor com mais de uma aplicação ou sistema, deve-se monitorar a disponibilidade de cada serviço ou recurso para fins de mensuração dos indicadores (INDIND3 e INDIND4). Mesmo que o serviço ou recurso não provoque indisponibilidade em nenhum sistema ou serviço, deve ser mensurada sua indisponibilidade para fins de aplicação das penalidades conforme IND3 e IND4.

7.5.6. São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os serviços e soluções de software suportados e operados: impossibilidade de conclusão de fluxos básicos de funcionamento do serviço ou sistema (ex. acesso à tela inicial, login, submissão de formulários, emissão de relatórios, navegação entre as funcionalidades, dentre outros), problemas de desempenho ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso dos sistemas ou serviços de TIC ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas negociais (mais do que 10 segundos para uma página responder a uma requisição), reincidência de situações como as exemplificadas anteriormente, mesmo que suas ocorrências individuais não ofendam os níveis de serviços contratados. As situações elencadas não esgotam os exemplos de indisponibilidades e os casos omissos serão avaliados pelas equipes da CONTRATADA.

7.5.7. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da Tabela 21, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.

Tabela 21: Níveis Mínimos de Desempenho.

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 Anexo III, 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 Anexo III, 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 Anexo III, 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 Anexo III, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%

7.5.8. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

7.5.9. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

7.5.9.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

7.5.9.2. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o sistema ou serviço. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso e/ou sistema sob o ponto de vista do usuário.

7.5.9.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

7.5.9.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.

7.5.9.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.

7.5.9.6. No caso do indicador de atendimento INS2, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante ou do N1, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).

7.5.9.7. Ainda em relação ao indicador INS2, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery, ou criação de uma requisição planejada).

7.5.9.8. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

7.5.9.9. Nos casos em que os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.

7.5.9.10. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "ALTÍSSIMO", o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

7.5.9.11. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "CRÍTICA", o CONTRATANTE concederá um prazo de 30

(trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

7.5.10. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela , que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Tabela 22: Critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA.

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, limitado a 30% do valor total devido.	
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 para cada nível de prioridade.
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
IND2	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
IND3	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta

7.5.11. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com os fatores definidos na Tabela 5, requisito "RP15". A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item "RP15", e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na Tabela 22.

7.5.12. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

7.5.13. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 23, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados na Tabela 5, requisito "RP15", durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção 7.2, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Tabela 23: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que a mesma tenha sido solucionada, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5
TRS4	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
TRS5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS6	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Deixar 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 TMS é uma ocorrência)	3
TRS9	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS10	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS11	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS12	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
TRS13	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS14	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS15	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS16	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 das salas técnicas da SR/MG e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS17	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS18	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS19	Deixar de comunicar o Contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10
TRS21	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas/serviços do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS22	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores, e também quando e como direcionado pela DTI/PF.	Por ocorrência	10
TRS23	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
TRS24	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS25	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
TRS26	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de planejar e analisar a viabilidade e o impacto na execução de requisições de mudança e na instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS28	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS30	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS31	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme melhores práticas de segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS32	Deixar de realizar planejamento e avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS33	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após envio da RDM. Será considerada	Por ocorrência	5

TRS33	uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial.	Por ocorrência	5
TRS34	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS35	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
TRS36	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS37	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS38	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS39	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
TRS40	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS41	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 (ver item 4.16 do Termo de Referência).	Por mês incompleto de atraso	10
TRS42	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA (ver item 7.8 do Termo de Referência).	Por mês incompleto de atraso	10
TRS43	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
TRS44	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS45	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS46	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
TRS47	Deixar a equipe especializada I sem a designação do líder técnico.	Por dia completo	5
TRS48	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS49	Deixar de cumprir as datas de conclusão definidas para execução das atividades planejadas, assim como as datas definidas de comum acordo para qualquer atividade. Essas datas serão consideradas como prazo final de atendimento.	Por ocorrência	10
TRS50	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS51	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS52	Deixar de providenciar junto a DTI, durante o PAO, as configurações necessárias na Ferramenta de Requisição de Serviços e na Solução de Assistente Virtual Inteligente para atender às demandas provenientes desse contrato.	Por mês incompleto de atraso	100
TRS53	Não é permitido realizar atendimento a demandas particulares dos usuários dentro das dependências da PF/MG.	Por ocorrência	10

* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMS, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

** Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

7.6. QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

7.6.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

7.6.2. A CONTRATADA será avaliada por enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico, por programação do sistema telefônico ou chat. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

7.6.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

- Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.
- Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

7.6.4. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

7.7. CANAL DE ACESSO

7.7.1. Para viabilizar o acesso aos serviços de TIC da PF e permitir o acesso remoto dos colaboradores para a execução de atividades inerentes ao contrato, a CONTRATADA poderá utilizar a

conexão VPN da PF, contudo caso a VPN da PF não esteja disponível, esse motivo não será aceito para fins de evitar aplicação de penalidades no eventual desrespeito dos acordos de níveis de serviço.

7.8. COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

7.8.1. À CONTRATADA será dado o período igual ao do PAO (três meses) para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas na seção 4 para as equipes especializadas. A não apresentação de todas as comprovações de certificações após este período ensejará multa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.

7.8.2. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho, declarações e currículo.

7.8.3. Quando da substituição de um colaborador, a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência.

7.8.4. O CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.

7.8.5. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

a) Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

b) Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

7.8.6. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

7.9. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

7.9.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do CONTRATANTE, especialmente designados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do CONTRATO.

7.9.2. O(s) representante(s) do CONTRATANTE deverá(ão) ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do CONTRATO. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

7.9.3. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meios de instrumentos de controle, que compreendem a mensuração dos aspectos mencionados no Art. 47 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5/2017, quando for o caso.

7.9.4. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

7.9.5. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

7.9.6. O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme disposto nos §§ 1º e 2º do Art. 67 da Lei nº 8.666/93.

7.9.7. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na Legislação Vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93.

7.9.8. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII (DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA E ADMINISTRATIVA) da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

7.9.9. Nos termos do art. 67 e 73 da Lei Federal nº 8.666/1993, do art. 2º da IN nº 01/2019-SGD/SGD/ME e do Art. 6º do Decreto nº 2.271/97, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços:

7.9.9.1. Para atendimento deste item e acompanhar e fiscalizar a presente contratação, será designada Equipe de Gestão Contratual, composta por: 01 (um) Gestor, 01 (um) Fiscal Requisitante, 01 (um) Fiscal Administrativo e 1 (um) fiscal técnico, e seus respectivos substitutos.

7.9.9.2. A verificação da conformidade e da adequação técnica dos serviços prestados deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência. Para esta verificação, o Fiscal Técnico será apoiado por outros servidores do CONTRATANTE. O Fiscal Técnico será responsável por avaliar a execução dos serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, analisar as eventuais “não conformidades” em relação a cada equipe especializada, verificar o descumprimento dos termos de serviço (ver Tabela 0) e emitir parecer sobre a adequação da prestação de serviços. De posse do Relatório Geral de Faturamento, o fiscal técnico do contrato realizará a avaliação dos serviços prestados, com as eventuais glosas, e avaliará a emissão da nota fiscal de serviços no valor correspondente.

7.9.10. O Fiscal Técnico será responsável por avaliar a correta extração e mensuração dos indicadores de nível de serviço e desempenho, bem como por verificar as eventuais ocorrências previstas no contrato que ensejem a aplicação de glosas e penalidades. Ele será o responsável pelo ateste dos serviços e pelo recebimento provisório e definitivo, juntamente com o Fiscal Requisitante.

7.9.11. Os eventuais desvios detectados pelo Fiscal Técnico serão registrados como “não conformidades” e serão avaliadas e discutidas com a CONTRATADA que deverá apresentar um plano de correção destas “não conformidades”, podendo indicar, inclusive, um plano de execução de atividades para a sua correção.

7.9.12. O CONTRATANTE indicará substitutos eventuais para os membros da Equipe de Gestão Contratual, de modo que estes possam atuar nas ausências previstas e imprevistas dos membros titulares.

7.9.13. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da

CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e preposto, de conformidade com o art. 70 da Lei Federal nº 8.666/1993.

7.9.14. São de propriedade da PF, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

7.10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.10.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto nº 5.450/2005, ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores do CONTRATANTE, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas e glosas previstas neste Termo, em Contrato ou em Edital e demais cominações legais a CONTRATADA que:

- a) Apresentar documentação falsa.
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato.
- d) Comportar-se de modo inidôneo.
- e) Fizer declaração falsa.
- f) Cometer fraude fiscal.
- g) Não assinar o contrato.
- h) Deixar de entregar documentação exigida no edital.
- i) Não mantiver a proposta.

7.10.2. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior, com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial da obrigação assim considerado pela Administração, sem prejuízo de demais sanções legais cabíveis, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

7.10.2.1. Advertência escrita: quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas neste contrato. Sempre que for atingido o limite de 100 (cem) pontos de penalidade em um mês será feita advertência por escrito à contratada, após comunicado o Gestor do Contrato.

7.10.2.2. Inexecução parcial: hipóteses em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no termo de referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

7.10.2.2.1 Inexecução parcial leve: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo dois indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejará a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.

7.10.2.2.2 Inexecução parcial média: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos. A inexecução parcial média ensejará a aplicação de multa contratual de 10% do faturamento nominal mensal.

7.10.2.2.3 Inexecução parcial grave: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo quatro indicadores simultâneos. A inexecução parcial grave ensejará a aplicação de multa contratual de 15% do faturamento nominal mensal.

7.10.2.3. Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

7.10.2.3.1 Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.

7.10.2.3.2 Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

7.10.2.3.3 A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito na seção 6.3.

7.10.2.3.4 A inexecução total ensejará a aplicação de multa de 10% sobre o valor do faturamento nominal anual do contrato, sem prejuízo de ação administrativa para a suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Polícia Federal, pelo prazo de até dois anos, nos termos do Art. 87, III, da Lei nº 8.666/1993.

7.10.2.4. Declaração de inidoneidade: a CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição por inexecução total, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, nos termos do Art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

7.10.3. No caso de multa, cuja apuração ainda esteja em processamento, ou seja, na fase da defesa prévia, o CONTRATANTE poderá fazer a retenção do valor correspondente à multa, até a decisão final da defesa prévia. Caso a defesa prévia seja aceita, ou aceita parcialmente, pelo CONTRATANTE, o valor retido correspondente será depositado em favor da CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data da decisão final da defesa apresentada.

7.10.4. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de níveis mínimos de serviço e desempenho determinados na seção 7.5.

7.10.5. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE decorrente das infrações cometidas.

7.10.6. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias após a notificação para as penalidades de advertência e multa por inexecução parcial, e de 10 (dez) dias para as penalidades relativas à inexecução total do CONTRATO.

7.11. DO PAGAMENTO

7.11.1. 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.

7.11.2. 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:

$$\text{Remuneração Mensal} = \left[\left(\frac{\text{Valor do Contrato}}{12} \right) - \text{Ajuste Nível de Serviço} \right]$$

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.

7.11.3. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

7.11.4. O pagamento será efetuado à empresa no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas, observado Art. 40 Inc. XIV, "a" da Lei 8.666/1993. As Notas Fiscais / Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.

7.11.5. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais – em obediência ao disposto no Anexo V da IN/SLTI/MPOG nº 05/2017.

7.11.6. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento sendo calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas.

7.11.7. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

7.11.8. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para o CONTRATANTE. O CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

7.11.9. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) da SR/MG, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feita a análise dos relatórios e posteriormente enviado para o setor correspondente para pagamento.

7.11.10. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

7.11.11. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta "on-line", cujo documento será anexado ao processo de pagamento. O Fiscal Administrativo do CONTRATO será responsável pela verificação da manutenção das regularidades Fiscal, Previdenciária e Trabalhista da CONTRATADA, conforme disposto no Art. 33 da Instrução Normativa nº 01/2015 – SGD/SEDG/ME.

7.11.12. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com a Polícia Federal e o período de faturamento ao qual a nota se refere.

7.11.13. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{TX/100}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:
I = Índice de atualização financeira;
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela em atraso.

7.11.14. O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor de referência para a contratação, para fins de aplicação do maior desconto, será o disposto na Tabela 1, item 2.1.3 deste Termo de Referência.

8.2. O referido valor foi apurado em ampla pesquisa de mercado realizada durante o Estudo Técnico Preliminar e será atualizado em nova pesquisa de mercado a ser realizada no decorrer do processo de contratação.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. A dotação orçamentária da contratação é a indicada na tabela a seguir:

Tabela 24: Dotação orçamentária da contratação.

Dotação Orçamentária				
Fonte	Ação Governo	Natureza de Despesa	Classificação	Estimativa do Impacto no orçamento (12 meses)
recursos ordinários	06.122.2112.2000.0001	339039-28	01	R\$ 2.626.393,86

9.2.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por igual e sucessivo período, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

10.2. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.

10.3. Em conformidade com o disposto na IN nº 01/2019-SGD/SEGD/ME, a prorrogação do CONTRATO será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CONTRATANTE.

10.4. A pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência do CONTRATO, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do CONTRATO. Se positiva a resposta, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.

10.5. A resposta da CONTRATADA terá caráter irrevogável, portanto, ela não poderá, após se manifestar num ou outro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.

10.6. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas as condições para sua execução, os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.

10.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.

10.8. A equipe de Gestão do CONTRATO verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

- Se houver interesse da Administração.
- Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido.
- Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual.
- Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração (quando da renovação contratual).
- Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

10.9. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação quando for o caso. No momento da prorrogação contratual, o CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. O CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.

10.10. A partir da assinatura do contrato, a este passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI - portaria Nº 6.432, de 11 de julho de 2018. Este é o índice de correção monetária das novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação recomendado pelo SISP, Sistema de administração dos recursos de informação e informática.

“Art. 2º Nas novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação, regidas por esta Portaria, é obrigatória, no caso de previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, a adoção do ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.”

11.2. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.3. O Percentual do Aditivo será calculado tanto para mais como para menos do valor do contrato atualizado.

11.4. Para aplicação do aditivo, o percentual sempre tem que igualar ou exceder tanto para supressão quanto para acréscimo.

11.5. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria dos itens descritos. Os relatórios técnicos serão validados pelo fiscal técnico, podendo ter seus valores alterados de acordo com inspeção.

11.6. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1º e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993),

“§ 1º O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

§ 2º Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no parágrafo anterior...”

11.7. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes (equilíbrio econômico-financeiro), para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da lei Federal nº 8.666/1993).

11.7.1. Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

11.8. Não está previsto o instrumento de “repactuação” para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 54 da IN 05/2017-SLI/MPDG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão-de-obra.

11.9. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

11.10. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

12.1.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

12.1.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

12.1.3. O certame será realizado na modalidade PREGÃO, em sua forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL para o contrato ANUAL, conforme as especificações do ato convocatório (Edital).

12.1.4. Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU – Plenário.

12.1.5. A presente contratação adotará regime de execução indireta e regime de empreitada por preço unitário do tipo menor preço.

12.1.6. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, conforme disposto na seção 3, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 – Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global.

12.1.7. Por se tratar de serviços de grande complexidade técnica e entendendo ser necessário favorecer a competitividade e permitir a participação de empresas de menor porte no certame, será admitida a participação de consórcios, observando o disposto no Acórdão TCU nº 2869/2012 – Plenário. É vedada expressamente a subcontratação de empresas para a execução do objeto da presente contratação.

12.1.8. Os critérios de habilitação destinam-se à avaliação dos LICITANTES sob os aspectos de capacidade jurídica, técnica e econômico-financeira, de regularidade fiscal e trabalhista. Caberá à área técnica a fixação e verificação da qualificação técnico-operacional dos LICITANTES para a execução dos serviços pretendidos, sendo que o não atendimento aos critérios de habilitação técnica implicará na inabilitação do LICITANTE. As demais condições de habilitação serão verificadas conforme descrito no Edital.

12.2. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

12.2.1. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

12.2.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados por representarem garantia para o CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

12.2.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

"... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019

12.2.4. Para atender as características e prazos exigidos e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprovem experiência em contratos com equipes com qualificação similar ao exigido nesse TR:

- I - Atendimento presencial no mínimo a 500 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
- II - Atendimento mínimo de 17000 (dezesete mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.
- III - Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos esses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment); Gerenciamento de Incidentes (Incident Management); Gerenciamento de Mudança (Change management); Gerenciamento de Problemas (Problem Management); Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management); e Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management), sendo em um mesmo contrato.
- IV - Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 35 (trinta e cinco) servidores físicos/virtuais; 100 (cem) ativos de rede gerenciáveis (switch/router), links WAN e rede sem fio em um mesmo contrato.
- V - Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações.
- VI - Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de segurança, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 500 (quinhentas) estações.
- VII - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 35 (trinta e cinco) servidores físicos/virtuais em um mesmo contrato.
- VIII - Experiência na instalação, configuração e administração em ambientes de monitoramento de serviços de rede, usando a ferramenta Zabbix.
- IX - Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 25 TBytes.
- X - Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento e ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS com capacidade mínima de 200 (Duzentos) TBytes.
- XI - Serviço de instalação, administração, configuração em Central Telefônica IP, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 450 ramais/usuários em um mesmo contrato.
- XII - Experiência em gerenciamento, instalação, configuração, manutenção, monitoramento e suporte técnico a servidor Voice over IP (VoIP) com utilização do Asterisk.
- XIII - Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas Hyper-V e/ou VMware, com, no mínimo, 35 (trinta e cinco) servidores físicos/virtuais.
- XIV - Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseadas na tecnologia CISCO ou compatível, tais como concentrador VPN, Core Router, Firewall e SD-WAN.

12.2.5. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 ou v4 implantadas.

12.2.6. Para fins de comprovação, somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica.

12.2.7. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do cliente.
- b) Endereço completo do cliente.
- c) Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- d) Descrição dos serviços prestados.
- e) Vigência do contrato.
- f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emissor e que o habilite a expedir o referido atestado.
- g) Telefone, fax ou e-mail de contato.
- h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

12.2.8. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas

correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC da Polícia Federal de Minas Gerais. O modelo de atestado (ou declaração) de capacidade técnica encontra-se no ANEXO VIII.

12.2.9. Para fins de habilitação técnica, será considerado ainda o somatório da quantidade indicada nos atestados de capacidade técnica por item, caso a LICITANTE apresente mais de um documento.

12.2.10. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

12.3. COMPROVAÇÃO DE EXEQUIBILIDADE E ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE DE PROFISSIONAIS

12.3.1. A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais, número mínimo de colaboradores por equipe especializada com a respectiva remuneração mínima, para fins de avaliação de inexecuibilidade. A contratada deverá apresentar em sua planilha todos os custos conforme modelo disponível no Anexo I.

12.3.2. A CONTRATADA deverá providenciar demonstração comprobatória de que já tenha contratado, ou tenha condições reais de contratar, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida nesse TR.

12.3.3. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos nesse TR.

12.3.4. Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

12.3.4.1. Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;

12.3.4.2. Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;

12.3.4.3. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;

12.3.4.4. Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;

12.3.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

12.4. PROPOSTA TÉCNICA

12.4.1. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Formação de Preço contendo descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços (vide modelo de planilha no Anexo I).

12.4.2. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:

a) Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital.

b) Declaração de que apresentará, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores que estarão vinculados à execução dos serviços.

c) Apresentar declaração formal de disponibilidade dos equipamentos e ferramental apropriados para realização dos serviços, conforme preceitua o § 6º do Art. 30 da Lei nº 8.666/93.

12.4.3. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

12.4.4. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexecuível em todas ou em parte das exigências de cumprimento dos níveis de serviço e de outras obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá ao CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração da exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do CONTRATANTE a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o CONTRATANTE poderá adotar os procedimentos previstos no Anexo VII-A do item 9.4 da IN 05/2017 - SLTI/MPOG.

12.4.4.1. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão.

12.5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

12.5.1. Respeitados os critérios técnicos de habilitação do fornecedor, as propostas serão julgadas pelo MENOR PREÇO GLOBAL, conforme a legislação pertinente à modalidade Pregão, na sua forma eletrônica.

12.5.2. Será considerada vencedora a empresa que apresentar a proposta de MENOR VALOR GLOBAL, desde que atenda às exigências contidas deste Termo de Referência, do Edital e seus Anexos.

12.5.3. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a LICITANTE tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou

omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

12.5.4. No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro, necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

12.5.5. O Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação e sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

12.5.6. Os preços não poderão ultrapassar o valor máximo da contratação definido no Edital. A LICITANTE deverá imediatamente encaminhar a planilha de custo e formação de preços, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor, por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico.

12.5.7. Todos os dados informados pelo LICITANTE em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida. Erro no preenchimento da planilha não é motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com todos os custos da contratação.

12.5.8. Será desclassificada a proposta final que:

- a) Contenha vícios ou ilegalidades.
- b) Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência e seus Anexos.
- c) Apresentar preços finais superiores ao valor máximo estabelecido no Edital.
- d) Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.
- e) Não vier a comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e à produtividade apresentada.

12.5.9. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do §3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:

- a) Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.
- b) Levantamento de informações junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, e junto ao Ministério da Previdência Social.
- c) Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas.
- d) Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada.
- e) Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: atacadistas, lojas de suprimentos, supermercados e fabricantes.
- f) Estudos setoriais.
- g) Consultas às Secretarias de Fazenda Federal, Distrital, Estadual ou Municipal.
- h) Análise de soluções técnicas escolhidas e/ou condições excepcionalmente favoráveis que o proponente disponha para a prestação dos serviços.
- i) Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

12.5.10. Os critérios de comunicação entre os LICITANTES e a Comissão de Licitação serão fixados em Edital.

13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação nº 14654237, assinado eletronicamente.

13.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência segue assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<p style="text-align: center;">Rafael Guedes Agente de Polícia Federal Integrante Técnico Matrícula: 18.190 NTI/SR/PF/MG</p>	<p style="text-align: center;">Fagner Pereira de Araujo Agente Administrativo Integrante Técnico Matrícula: 21.122 NTI/SR/PF/MG</p>
<p style="text-align: center;">Ana Carolina Moreira Stringheta Escritora da Polícia Federal Integrante Administrativo Matrícula: 17.887 SELOG/SR/PF/MG</p>	<p style="text-align: center;">Gilberto Pereira Landim Agente de Polícia Federal Integrante requisitante Substituto Matrícula: 12.029 NTI/SR/PF/MG</p>

Nos termos do §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, aprovo este Termo de Referência,

ADRIANO DA SILVA VIEIRA
Agente de Polícia Federal
Matrícula: 10.225

Autoridade Máxima da SR/MG - Autoridade Competente

MARCELO SALVIO REZENDE VIEIRA

Delegado de Polícia Federal

Matrícula PF 9562

SR/PF/MG

Superintendente Regional de Polícia Federal em Minas Gerais

Belo Horizonte MG, 12 de Agosto de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL GUEDES, Agente de Polícia Federal**, em 17/08/2022, às 09:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FAGNER PEREIRA DE ARAUJO, Agente Administrativo(a)**, em 17/08/2022, às 09:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO PEREIRA LANDIM, Agente de Polícia Federal**, em 17/08/2022, às 14:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANA CAROLINA MOREIRA STRINGHETA, Chefe de Setor - Substituto(a)**, em 18/08/2022, às 09:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO SALVIO REZENDE VIEIRA, Superintendente Regional**, em 18/08/2022, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO DA SILVA VIEIRA, Agente de Polícia Federal**, em 22/08/2022, às 13:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador 24454866 e o código CRC A88FAE86.

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Identificação da Licitação:

Nº do Processo:

Nº da Licitação:

Nome da Empresa:

CNPJ:

GRUPO XX - <descrição do grupo>

ITEM XX - <descrição do item>

Componentes de Custo

	Descrição	Valor Mensal
Custo de pessoal		
Custo com software		
Custos com recursos de computação		
Custos com equipamentos		
Custos com serviços de informações		
Outros custos (especificar)		

Subtotal componentes de custo

Componentes de Preço

	Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		
Cobertura Tributária		
Outros componentes (especificar)		

Subtotal componentes de preço

Total Mensal:

Valor Total do [item/grupo]

[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]

ANEXO II

Catálogo de Serviços de TI

1 - O catálogo de serviços de TIC é composto de quadro que lista as atividades desempenhadas e o respectivo impacto da falha do serviço

2 – O CONTRATANTE poderá incluir, excluir e alterar atividades ao catálogo de serviços de TI. Neste caso, não haverá a necessidade de aditivo contratual, ficando a empresa contratada obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos.

3 - Todas as atividades deverão atender aos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência, conforme definido pelo Contratante.

Tabela 01 – Serviços de atendimento a usuário

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Baixo
	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.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Elevado
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo
Administração de Notebooks/Ultrabooks/Tablets	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks/Ultrabooks/Tablets	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks/Ultrabooks/Tablets	Elevado
	Manutenção Preventiva de Notebooks/Ultrabooks/Tablets	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	Elevado
	Manutenção Preventiva de Impressoras e Multifuncionais	Baixo
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Elevado
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Baixo

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Administração de Estações de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Elevado
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Baixo
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Elevado
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 Confeção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos, memórias, discos rígidos e Demais Equipamentos	Baixo
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Elevado
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Elevado
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio
	Criação de Conta de Domínio	Elevado
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Elevado
	Criação de Conta em Sistemas	Elevado
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Elevado
	Instalação de Tokens e Certificados	Elevado
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Elevado
Telefonia Convencional e IP	Configuração e instalação de terminal	Elevado
	Criação de ramal e senha de acesso	Alto

Tabela 02 – Serviços aos Usuários Especializados de TI

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Contas e Perfis de Acesso	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
		Elaboração e manutenção de scripts com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos na rede	Médio
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta dos Portais Corporativos	Médio
	Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Elevado
Gerenciamento de Domínio	Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Médio
		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 e Serviços	Elevado
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede	Elevado
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação e Serviços	Elevado
Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação e Serviços		Elevado	

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação e Serviços	Elevado
		Remoção de Servidor de Aplicação e Serviços	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 Servidores	Alto
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	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 Sistemas de Arquivos e servidores em geral		Alto	
Armazenamento/ Storage	Instalação de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Elevado
	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	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Elevado
	Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Elevado
	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	Elevado

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	
Telefonia	Manutenção	Substituição de placas, alteração de local de instalação, criação e troca de ramais, identificação de panes, gerenciamento de senhas	Alto
	Instalação	Substituição e configuração de equipamentos, implantação de equipamentos em novas localidades, troca do parque analógico por parque digital	Alto
Telecomunicações	Instalação e manutenção	Instalação, configuração, acompanhamento e manutenção do sistema de comunicação via rádio da Polícia Federal em Minas Gerais, sistema Tetrapol, ou outros que venham a substituir os sistemas existentes em UHF e VHF	Médio
Nobreaks	Instalação e manutenção	Dimensionamento, instalação, substituição, manutenção e configuração.	Médio

Tabela 03 – Atendimento de Incidentes de TI

INCIDENTE	IMPACTO
Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho/Ultrabook/Notebook	Elevado
Falha ou Indisponibilidade em Outros Dispositivos Móveis	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Periféricos	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Sistemas	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 em Sistema ou Recurso Crítico	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Sensível	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Básico	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup	Alto
Bloqueio de Conta de Usuário (Domínio, sistemas locais)	Elevado

Tabela 04 – Atividades de Monitoramento (prestação contínua)

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Monitoramento de Redes	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.	Alto
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância	Alto
Monitoramento de Infraestrutura	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros).	Elevado
Monitoramento de Storage e Backup	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage	Alto
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup	Alto
Monitoramento de Aplicações	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações e serviços	Médio
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos, sistemas e serviços.	Elevado
	Monitoramento de Certificados Digitais	Médio
Monitoramento Complementar	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.	Baixo
	Monitoramento de ordens de serviço externas	Médio
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos	Médio
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI	Altíssimo
	Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais	Elevado

ANEXO III SISTEMAS E RECURSOS DE TI

Lista exemplificativa de sistemas e recursos, sustentados pela DTI com suporte pelo NTI, podendo ser acrescentados novos recursos sem ônus para o Contratante. Alguns recursos são utilizados em comum com o órgão central da Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI.

1 – Sistemas Críticos

Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/ Servidor de Aplicação	Urgência
Siscart	Sistema Cartório	PostgreSQL	---	Crítica
* Ferramenta ITSM	Ferramenta de requisição de serviços de TIC	---	---	Crítica

* Ferramenta disponibilizada pela contratada pela DTI.

2 – Sistemas Essenciais

Sistema	Descrição	SGBD ou SO	Linguagem/ Servidor de Aplicação	Urgência
Portal da Intranet MG	Portais Corporativos de Intranet das Unidades da PF/MG	ZoDB	PHP	Alta
Zabbix	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
OTRS	Sistema de Tickets de TIC / ITSM	Mysql	Perl/Apache	Alta
QliqView	Sistema de Business Intelligence	MS Windows Server	QliqView	Crítica

3 – Recursos Críticos

Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
SMB	Servidor para transferência de Arquivos	Servidor Windows	Crítica
FTP	Servidor para transferência de Arquivos	Servidor linux	Crítica
Acesso à Internet	Serviço de Acesso à Internet	Servidor Proxy	Crítica
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica

DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Distribution Point	Servidor de Distribuição de atualizações	Servidor Windows Server	Crítica

4 – Recursos Essenciais

Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
* Comunicação de Dados	Capacidade de transmissão de dados através das redes MAN e WAN	-	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Servidor WDS	Servidor de Distribuição de Imagens de Sistema Operacional	Servidor Windows Server	Média
FTP	Serviço de Transferência de Arquivos	Servidor Windows Server	Alta
NFS	Serviço de Compartilhamento de Arquivos	Servidor Linux	Crítica
Microsoft SharePoint	Sistema de trabalho colaborativo	Microsoft Windows Server	Média
Antivírus	Serviço de Antivirus Corporativo Symantec Endpoint Protection	Servidor Windows Server	Alta
Concentrador /Correlacionador de Logs	Sistema de concentrador/correlacionador de logs (exemplo: ELK)	Linux	Alta

* Para fins de mensuração de nível mínimo de desempenho será considerado cada um dos links individualmente.

ANEXO IV

PARQUE DE EQUIPAMENTOS

1 – Lista estimada dos equipamentos de Rede e Infraestrutura administrado pelo NTI/SR/PF/MG

Divisão dos equipamentos nas unidades (estimado)

SR/MG – Superintendência

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	5
Computador/ultrabook/notebooks	1450
Dockstation	164
Impressora	223
Mikrotik	12
Monitor	811
Nobreak	64
Pabx	1
Rack	5
Roteador	116
Scanner	44
Servidor	18
Storage	3
Switch	136
Telefone	497

SR/MG - DRCOR (Prédio Prudente de Moraes)

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	138
Dockstation	29
Impressora	28
Mikrotik	4
Monitor	167
Nobreak	3
Roteador	7
Scanner	5
Servidor	11
Storage	1
Switch	16
Telefone	65

SR/MG – Ponteio Lar Shopping

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/notebook/ultrabook	48
Dockstation	8
Impressora	12
Mikrotik	2
Monitor	49
Scanner	4
Nobreak	2
Pabx	1
Scanner	16
Servidor	2
Switch	3
Telefone	15

SR/MG - Aeroporto Confins

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	34
Mikrotik	1
Monitor	40
Nobreak	1
Scanner	30
Servidor	1
Switch	2
Telefone	2

SR/MG - Base FICCO

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	27
Dockstation	2
Impressora	5
Monitor	37
Nobreak	4
Roteador	4
Servidor	1
Switch	3
Telefone	13

SR/MG - Deposito Museu

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	62
Dockstation	243
Impressora	75
Monitor	567
Nobreak	3
Servidor	4
Switch	1
Telefone	11
Ultrabook	303
Aparelho telefônico ip	858
Gateway modular para telefonia voip	11

Delegacia de Juiz de Fora - PF/JFA/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	2
Computador/ultrabook/notebooks	83
Dockstation	60
Impressora	56
Mikrotik	1
Monitor	161
Nobreak	6
Roteador	4
Scanner	3
Switch	6
Telefone	80

PEP UAI Juiz de Fora/MG

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	6
Monitor	6
Scanner	6

Unidade Técnico-Científica em Juiz de Fora (UTEC/PF/JFA/MG)

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	20
Impressora	4
Mikrotik	1
Monitor	40
Nobreak	10

Scanner	4
Switch	2
Telefone	6
Telefone ip	9

São João Del Rei - Base FICCO

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebook	26
Monitor	25
Dockstation	11
Switch	1
Servidor	1

Delegacia de Divinópolis - PF/DVS/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	46
Dockstation	38
Impressora	30
Mikrotik	2
Monitor	100
Nobreak	3
Roteador	9
Scanner	5
Servidor	2
Switch	3
Telefone	28

Delegacia de Varginha - PF/VAG/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	61
Dockstation	25
Impressora	25
Mikrotik	2
Monitor	105
Nobreak	4
Pabx	1
Roteador	11
Scanner	4
Servidor	2
Switch	11
Telefone	66

PEP UAI Varginha/MG

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	3
Impressora	2
Monitor	3
Nobreak	1
Scanner	4
Telefone	2

Poços de Caldas - Base FICCO

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebook	10
Monitor	20
Dockstation	11
Switch	1
Servidor	1
Roteadores	3
Impressoras	3

Delegacia de Uberlândia - PF/UDI/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	81
Dockstation	32
Impressora	44
Mikrotik	3
Monitor	159
Nobreak	3
Pabx	1
Roteador	2
Scanner	5
Servidor	3
Switch	9
Telefone	87

PEP UAI Uberlândia/MG

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	6
Dockstation	1
Monitor	4
Scanner	1

BASE GISE Uberlândia/MG

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	34
Estabilizador	5
Impressora	8
Monitor	47
Switch	1
Telefone	13

Unidade Técnico-Científica em Uberlândia/MG

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	6
Impressora	2
Monitor	11
Nobreak	1
Telefone	3

Delegacia de Uberaba - PF/URA/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	57
Dockstation	33
Impressora	30
Mikrotik	2
Monitor	124
Pabx	1
Roteador	1
Scanner	7
Servidor	3
Switch	12
Telefone	58

Delegacia de Montes Claros - PF/MOC/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	51
Dockstation	19
Impressora	11
Mikrotik	3
Monitor	78
Nobreak	3

Roteador	2
Scanner	5
Servidor	3
Switch	10
Telefone	42

Posto UAI Montes Claros/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	3
Dockstation	1
Impressora	1
Monitor	4
Scanner	3

Delegacia de Governador Valadares - PF/GVS/MG

Descrição	Quantidade
Acelerador wan	1
Computador/ultrabook/notebooks	60
Dockstation	16
Impressora	20
Mikrotik	2
Monitor	84
Nobreak	4
Pabx	1
Roteador	1
Scanner	5
Servidor	2
Switch	10
Telefone	49

PEP UAI Governador Valadares/MG

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	7
Dockstation	3
Impressora	1
Monitor	9
Scanner	6

Delegacia de Ipatinga - PF/IPN/MG

Descrição	Quantidade
Computador/ultrabook/notebooks	10
Impressora	5
Monitor	19
Nobreak	2
Pabx	1
Scanner	2
Servidor	2
Switch	3
Telefone	5

LISTA EXEMPLIFICATIVA DE SISTEMAS, SOFTWARES E APLICATIVOS UTILIZADOS NAS UNIDADES DA PF

SISTEMA/SOFTWARE	FUNÇÃO
Microsoft Office 2016, 365 BROffice e LibreOffice	Planilha, Editor de texto, Plataforma Colaborativa
Symantec End Point Protection	Antivírus
Windows Media Player VLC Media Player Codec Lite	Áudio e Vídeo
Siapro Crh Siseg Ref E-gp E-log Gepnet Siafi Siasg Scdp Cefip – cef Siape Siapenet Siscart E-pol Tetrapol Sis Sismigra Sinic Sisnarm Siscaer	Sistemas Corporativos
Hyper-V VMWare	Virtualização

IDRAC	
Linux	Sistema operacional para servidores
Windows Server 2003 e posterior	Sistema Operacional para servidores
Windows 7, Windows 10	Sistema operacional para estações de trabalhos
Adobe Creative Suite, Adobe Photoshop, Adobe Reader, Adobe Flash Plugin Java Mozilla Thunderbird Oracle Java Runtime Environment Mozilla Lightning Google Earth	Outros
Mozilla Firefox Google Chrome Opera Internet Explorer Edge	Navegadores de Internet
Win zip Win Rar 7-Zip	Compressão
CDBurnerXP Nero Burning ROM Roxio EasyCD Creator, PowerDVD, WinDVD	Gravação e edição.

*A listagem é somente informativa, sendo que os sistemas corporativos são de responsabilidade da DTI/PF

ANEXO V
TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 1/2019.

Pelo presente instrumento o _____, sediado em _____, CNPJ nº _____, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a _____, sediada em _____, CNPJ nº _____, doravante denominada

CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º _____** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

DECLARO, sob as penalidades da lei e, que estou ciente das normas de segurança vigentes na Polícia Federal e me comprometo em nome da empresa e de todos os colaboradores que vierem a participar deste contrato.

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que eu tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para mim ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que eu tiver acesso;
4. a não apropriar para mim ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e me obrigando, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas

controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetar os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Belo Horizonte, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p>Nome Cargo Matrícula:</p>	<hr/> <p>Nome Cargo Matrícula:</p>
TESTEMUNHAS	
<hr/> <p>Nome Cargo Matrícula:</p>	<hr/> <p>Nome Cargo Matrícula:</p>

Belo Horizonte, _____ de _____ 2022

**ANEXO VI
TERMO DE CIÊNCIA**

INTRODUÇÃO

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº			
OBJETO			
CONTRATADA		CNPJ	
PREPOSTO			
GESTOR DO CONTRATO		MATR.	

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura

Belo Horizonte, _____ de _____ 2022.

ANEXO VII DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº/.....-SR/PF/MG, que a empresa, CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, em visita realizada às instalações da Superintendência de Polícia Federal em Minas Gerais (SR/PF/MG), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos *softwares* em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Belo Horizonte/MG, dede

(Assinatura e carimbo)
NOME COMPLETO
Cargo
Matrícula PF

NOME COMPLETO
RG / UF
CPF
Representante legal da CONTRATADA

ANEXO VIII
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos/declaramos que a empresa, inscrita no CNPJ/RFB nº, Inscrição Estadual nº, estabelecida no (a) endereço, executa (ou executou) serviços de para este órgão (ou para esta empresa).

Detalhamento dos serviços:

Detalhar serviços atestados

Declaramos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

Belo Horizonte, _____ de _____ 2022.

Nome do Atestante

Cargo

ANEXO IX Modelo de Ordem de Serviço

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviços relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.

Referência: Art. 32 IN SGD Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS		Data de emissão	
Contrato nº			
Objeto do Contrato	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico presencial a usuários e de sustentação da infraestrutura de TIC vinculada a essa SR/MG e demais unidades regionais, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.		
Contratada		CNPJ	
Preposto			
Início vigência		Fim vigência	
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade			
Solicitante		E-mail	

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
Valor total estimado da OS					

3 – INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES COMPLEMENTARES

Locais de Execução:

- **BELO HORIZONTE**

a) Superintendência de Polícia Federal em Minas Gerais (SR/MG)

Rua Nascimento Gurgel, 30, Bairro: Gutierrez - Belo Horizonte/MG - CEP: 30441-170

b) Delegacia DRCOR (SR/MG)

Av. Prudente de Moraes, 593, Bairro: Santo Antônio - Belo Horizonte/MG - CEP: 30.350-143

c) Pontείο Lar Shopping (SR/MG)

Rodovia BR 356, 2500, Pisos G1 e L1, Bairro: Santa Lúcia, CEP: 30320-901- Belo Horizonte/MG

d) Aeroporto Confins (SR/MG)

Aeroporto Internacional Tancredo Neves, Rodovia MG-010 KM 39 - Confins / MG - CEP: 33500-900

e) Base GISE Belo Horizonte (SR/MG)

Alameda Ipê Amarelo, 895, Bairro: São Luiz - Belo Horizonte/MG - CEP: 31.275-090

- **JUIZ DE FORA**

f) Delegacia Juiz de Fora (PF/JFA/MG)

Av. Brasil, 4150, Bairro: Manoel Honório - Juiz de Fora/MG - CEP: 36052-600

g) PEP UAI Juiz de Fora

Av. Brasil, 6345 – Térreo do Shopping Jardim Norte – Bairro: Santa Terezinha - Juiz de Fora/MG - CEP: 36080-030

h) Unidade Técnico Científica em Juiz de Fora (UTEC/PF/JFA/MG)

Rua Benjamim Guimarães, nº 45, Bairro: Mariano Procópio - Juiz de Fora/MG - CEP: 36035-200

- **DIVINÓPOLIS**

i) Delegacia Divinópolis (PF/DVS/MG)

Rua Guaraci Carlos de Freitas, 710, Bairro: Santa Clara - Divinópolis/MG - CEP 35500-074

- **VARGINHA**

j) Delegacia Varginha (PF/VAG/MG)

Av. Princesa do Sul, 1600 - Bairro: Rezende - Referência: BR 491 - Varginha/MG - CEP: 37062-442

k) PEP UAI Varginha

Rua Humberto Pizo, 999 - Shopping Via Café Garden - Bairro: Jardim Petrópolis - Varginha/MG - CEP: 37026-280

• **UBERLÂNDIA**

l) Delegacia Uberlândia (PF/UDI/MG)

Av. João Naves de Ávila, 5800, Bairro: Pampulha - Uberlândia/MG - CEP: 38408-680

m) PEP UAI Uberlândia

Av. João Naves de Ávila, 1331 - Piso 2 – Bairro: Tibery - Uberlândia - MG, 38408-902

• **UBERABA**

n) Delegacia Uberaba (PF/URA/MG)

Rua Delegado Agílio Monteiro, 10, Bairro: Parque do Mirante - Uberaba/MG - CEP 38081-235

• **MONTES CLAROS**

o) Delegacia Montes Claros (PF/MOC/MG)

Rua Prof. Monteiro Fonseca, 100, Bairro: Vila Brasília - Montes Claros/MG - CEP 39400-149

p) PEP UAI Montes Claros

Av. Donato Quintino, 90 - Loja 09 - Shopping Montes Claros - Bairro: Cidade Nova – Montes Claros/MG - CEP: 39400-547

• **GOVERNADOR VALADARES**

q) Delegacia Governador Valadares (PF/GVS/MG)

Av. Dr. Agílio Monteiro, 10, Bairro: Distrito Industrial - Governador Valadares/MG - CEP 35040-610

r) PEP UAI Gov. Valadares

Av. Dr. Raimundo Monteiro Resende, 330, Anexo GV Shopping, Térreo, Bairro: Centro -Governador Valadares/MG - CEP 35010-177

• **Ipatinga**

s) Delegacia de Ipatinga

Av. Felipe dos Santos, 321, Cidade Nobre, Ipatinga/MG

t) PEP Shopping Vale do Aço

Av. Pedro Linhares Gomes, 3900, Bairro: Industrial, CEP 35.160-291 – Ipatinga/MG

u) Base de Inteligência
 Rua Odino Goncalves, 49, Bairro: Cidade Nobre, CEP 35.162-395 –
 Ipatinga/MG

- **São João Del Rey**

v) Base FICCO
 Av. 8 de Dezembro 295, Bairro: Centro, CEP: 36370-250 - São João Del Rei/MG

- **Poços de Caldas**

a) Base FICCO
 Rua Joazeiro, 299, Bairro: Jardim dos Estados, CEP: 37701-077 - Poços de
 Calda/MG

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:		Data do Fim:	
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1			

5 – ARTEFATOS / PRODUTOS	
Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a execução dos serviços e entrega dos artefatos correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.

Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante

Matr.:

Gestor do Contrato

Matr.:

Belo Horizonte, ____ de ____ de

ANEXO X
Termo de Recebimento Provisório

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente à Contratada que os serviços foram prestados ou que os bens foram recebidos para posterior análise das conformidades e qualidade, baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, Art. 2º, e alínea “a”, inciso II, art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº			
CONTRATADA		CNPJ	
Nº DA OS			
DATA DA EMISSÃO			

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, de suporte e operação dos serviços de TIC, bem como de serviços de sustentação da infraestrutura de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas descentralizadas/unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico presencial a usuários e de sustentação da infraestrutura de TIC vinculada a essa SR/MG e demais unidades regionais, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.		

TOTAL DE ITENS

3 – RECEBIMENTO

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “a”, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços correspondentes à OS nº acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da **CONTRATANTE** quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**.

4 – ASSINATURAS

FISCAL TÉCNICO

Fiscal Técnico do Contrato

Matrícula:

Belo Horizonte, ____ de ____ de ____.

PREPOSTO

Preposto do Contrato

Matrícula:

Belo Horizonte, ____ de ____ de ____.

ANEXO XI
Termo de Recebimento Definitivo

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação.

Referência: Alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº			
CONTRATADA		CNP J	
Nº DA OS			
DATA DA EMISSÃO			

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, de suporte e operação dos serviços de TIC, bem como de serviços de sustentação da infraestrutura de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas descentralizadas/unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico presencial a usuários e de sustentação da infraestrutura de TIC vinculada a essa SR/MG e demais unidades regionais, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			

TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto na alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019, alterada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os serviços correspondentes à OS Nº acima identificada foram prestados/entregues pela **CONTRATADA** e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, não há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

Não foram / Foram identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS nº acima identificada monta em R\$ XXXX.

Referência: Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy.

5 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO	FISCAL REQUISITANTE
_____ Fiscal Técnico Matrícula: Belo Horizonte, ____ de ____ de _____.	_____ Fiscal Requisitante Matrícula: Belo Horizonte, ____ de ____ de _____.

6 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “e”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada

pela IN SGD/ME nº 31/2021, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues relativos à supracitada OS nº , no valor discriminado no item 4, acima.

Gestor do Contrato

Matrícula:

Belo Horizonte, ____ de ____ de ____.

7 – CIÊNCIA

PREPOSTO

Preposto do Contrato

Matrícula:

Belo Horizonte, ____ de ____ de ____.

**ANEXO XII
HISTÓRICO DE GESTÃO DO CONTRATO**

INTRODUÇÃO

Através do Histórico de Gestão do Contrato serão documentados os principais pontos/acontecimentos, positivos ou negativos, que ocorreram durante a execução do contrato, organizados por ordem temporal. Este documento poderá servir de insumo para a atualização do Mapa de Gerenciamento de Riscos e para subsidiar o Gestor do Contrato para fins de renovação contratual.

Referências: Arts. 33 e 36 IN SGD/ME Nº 1/2019.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº			
CONTRATADA		CNPJ	
INÍCIO VIGÊNCIA		FIM VIGÊNCIA	
SOLUÇÃO DE TIC			

2 – REGISTRO DE EVENTOS

Data	Nome do evento

3 – PONTOS DE MELHORIA	
1	Descrição dos pontos que foram observados como deficientes e que devem ser melhorados neste tipo de contratação.

4 – BOAS PRÁTICAS OBSERVADAS NA CONTRATAÇÃO	
1	Descrição dos pontos positivos na execução do contrato e que podem ser considerados com boas práticas neste tipo de contratação.

5 – ASSINATURA

Conforme art. 33 da IN SGD/ME nº 1/2019, o Histórico de Gestão do Contrato é de responsabilidade do Gestor do Contrato, mas todos os fiscais do contrato o apoiam nesta tarefa.

Assim, o documento poderá conter as assinaturas de todos os integrantes da Equipe de Fiscalização do Contrato, a critério dos procedimentos adotados no Órgão/Entidade.

Este registro pode ser realizado com o apoio de ferramenta computacional, assim como também pode constar em seção específica em Relatório de Fiscalização do Contrato.

 Gestor do Contrato
 Matr.:

Belo Horizonte, ____ de ____ de ____.

ANEXO XIII Estatística de Chamados

Estatística de chamados mensais realizados na SR/MG de 2015 a 2021

	Chamados 2015	Chamados 2016	Chamados 2017	Chamados 2018	Chamados 2019	Chama dos 2020	Chama dos 2021
Janeiro	470	584	591	904	559	3969	2080
Fevereiro	464	528	492	826	495	2744	2797
Março	600	754	726	1017	429	2966	2292
Abril	742	594	395	997	430	2071	2185
Maió	609	586	938	808	1176	2637	2519
Junho	447	652	952	732	840	2696	2236
Julho	578	701	684	758	1011	2382	2455
Agosto	610	804	897	802	959	2400	2565
Setem bro	837	799	820	780	1509	2398	2101
Outubr o	609	452	834	905	1377	2784	1461
Novem bro	474	599	1157	670	2135	2126	3042
Dezem bro	439	325	1128	571	3819	1961	2283

-Os dados da tabela são referentes ao Nível 1, Nível 2 e Nível 3.

-Cabe ressaltar que o aumento percebido no número de requisições de serviço a partir de outubro de 2019 ocorreu em virtude, principalmente, da mudança de contrato na prestação dos serviços, da modernização do parque tecnológico e da alocação de técnico presencial em cada uma das descentralizadas/unidades regionais.

-O contrato anterior, vigente até outubro/2019, era executado por serviço com 11 mil chamados por ano e o atendimento nas descentralizadas/unidades regionais era realizado de forma remota, tendo havido considerável aumento no número de solicitações de atendimento Nível 2.

Estadísticas de Chamados de N2 e N3 por localidade

Estimativa de Chamados por Localidade 01/2020 - 12/2021								
Localidades								
Nível de Atendimento	Belo Horizonte	Uberlândia	Uberaba	Governador Valadares	Montes Claros	Divinópolis	Varginha	Juiz de Fora
N2*	17454	5168	4487	4677	1235	3258	3559	2484
N3**	1482	98	86	270	42	77	149	80

*O atendimento nas cidades do interior de N2 é realizado por um técnico em cada localidade, alocado na delegacia, onde atende a delegacia e demais unidades existentes na localidade.

*A equipe de N2, na capital, é formada por 1 (um) chefe de equipe, responsável pelo gerenciamento da equipe em todo o estado de MG e 4 (quatro) colaboradores que atendem os pontos de atendimentos na capital, todos alocados na Superintendência.

**A equipe de N3, alocada na capital, realiza o atendimento de N3 nas localidades do interior, remotamente, sendo que, quando necessário a intervenção presencial, o técnico local de N2, em situações que não demandem presença estritamente da equipe N3, é orientado pela equipe de N3.

**No contrato vigente não existem equipes de N3, como especificado nesse TR, sendo a equipe formada por 1 (um) único funcionário da contratada que realiza as atividades dentro da capacidade do contrato.

***Devido a implantação da delegacia de Ipatinga/MG em 2022 não existem dados para amostragem.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
 MJSP - POLÍCIA FEDERAL
 COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/MG

ANEXO XIV
TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TERMO
DE
CONTRATO
DE
FORNECIMENTO
DE
SOLUÇÃO
DE
TECNOLOGIA
DE
INFORMAÇÃO
E
COMUNICAÇÃO
Nº
/.....,
QUE
FAZEM
ENTRE
SI
A
UNIÃO,
POR
INTERMÉDIO
DO
(A)

E
A
EMPRESA

A União / Autarquia / Fundação, (utilizar a menção à União somente se for órgão da Administração Direta, caso contrário incluir o nome da autarquia ou fundação conforme o caso) por intermédio do(a) (órgão) contratante), com sede no(a) na cidade de /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20..., publicada no DOU de de de, portador da Matrícula Funcional nº, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na em doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do pregão 13/2022, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, de suporte e operação dos serviços de TIC, bem como de serviços de sustentação da infraestrutura de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas descentralizadas/unidades no âmbito regional, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário
1				
2				
3				
...				

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (....), perfazendo o valor total de R\$ (....).

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos da solução efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022....., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução do contrato, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA (deveres e responsabilidades) são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

9.2. Os direitos relativos aos softwares desenvolvidos em decorrência deste contrato, ou de vínculo trabalhista, pertencem ao CONTRATANTE.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Edital e no Termo de Referência, que constitui seu anexo.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper o fornecimento da solução sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da Justiça Federal em Minas Gerais, Seção Judiciária de Belo Horizonte para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

....., de..... de 2022.

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-

MINUTA ASSINADA SOMENTE PARA FINS DE VISUALIZAÇÃO EXTERNA DO DOCUMENTO NO SISTEMA SEI.



Documento assinado eletronicamente por **EDINA MARA DUARTE DE FREITAS, Pregoeiro(a)**, em 25/07/2022, às 21:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **24273314** e o código CRC **664A8C23**.

Referência: Processo nº 08350.014274/2020-70

SEI nº 24273314

Estudo Técnico Preliminar 8/2022

1. Informações Básicas

Número do processo: 08350.014274/2020-70

2. Descrição da necessidade

2.1 Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Serviços Especializados de Atendimento ao Usuário, bem como o suporte, sustentação e operação da infraestrutura do Núcleo de Tecnologia da Informação e demais unidades do estado de Minas Gerais. Os Serviços de Atendimento ao Usuário é um serviço composto por canais de comunicação unificados e integrados para se gerenciar as requisições, incidentes e demais necessidades dos usuários, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC na Polícia Federal de Minas Gerais (PF/MG). Por oferecer um ponto único de contato entre os usuários e a área de TIC da PF/MG, é responsável pela percepção e avaliação da sua satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da PF/MG. O suporte, sustentação e operação da infraestrutura mantidos pelo Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI é uma atividade crítica e requer um alto nível de maturidade em seus processos

2.2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.2.1 Contratação, em lote único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, de suporte e operação dos serviços de TIC, bem como de serviços de sustentação da infraestrutura de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas descentralizadas/unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2.2.2 O atendimento aos usuários é um meio para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários *in locu*, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC. É um ponto de contato entre os usuários e a área de TIC da SR/PF/MG, estando diretamente responsável pela percepção e satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal. O suporte, sustentação e operação da infraestrutura destas unidades é sensível e requer um bom nível de maturidade em seus processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação da infraestrutura deve utilizar os processos do ITIL como melhores práticas.

2.2.3 O suporte técnico aos usuários será na modalidade presencial, e será prestado em todas as unidades da PF em Minas Gerais.

2.2.4 A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.

Tabela: Necessidades a serem atendidas pela contratação

	ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO
--	------	--------------------------

GRUPO 01	01	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários na Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.
	02	Suporte, Sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de serviços de TIC, 3º nível, e gerenciamento de processos de TIC da Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2.2.5 A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da PF. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

2.2.6 O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

2.2.7 Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.

2.2.8 Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, as topologias físicas e lógicas da rede da PF, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

2.2.9 Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

2.2.10 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

2.2.11 A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

2.2.12 A contratação envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico de 2º nível, presencial, aos usuários, e suporte, sustentação e operação de infraestrutura. Ambos devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional de Polícia Federal de Minas Gerais	Adriano da Silva Vieira

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1 A contratação deverá atender a todos os requisitos gerais dispostos na Tabela requisitos gerais da contratação:

Tabela: Requisitos gerais para a contratação

IDENTIFICADOR	REQUISITO
RNE1	Prover serviço de suporte técnico presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação. As demandas serão recebidas por meio de registro em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC fornecida pelo contrato da DTI/PF.
RNE2	Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.
RNE3	Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
RNE4	Prover serviço de suporte técnico local presencial prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
RNE5	Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

Requisitos De Negócio	RNE6	Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.
	RNE7	Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
	RNE8	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
	RNE9	Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio da PF.
	RNE10	Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e <i>dashboards</i> contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
	RNE11	Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e em todos os aspectos do serviço contratado.
Requisitos Legais	RLE1	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
	RLE2	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
	REL3	A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
Requisitos de Manutenção	RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
Requisitos Temporais	RTP1	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

**Requisitos de
Segurança da
Informação**

RSI1	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.
RSI2	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.
RSI3	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
RSI4	Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.
RSI5	A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE. Caso algum funcionário fique por mais de 60 dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da PF, deve-se comunicar ao CONTRATANTE para avaliação quanto ao desligamento deste colaborador da respectiva equipe da CONTRATADA.
RSI6	Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
RSI7	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
RSI8	Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

	RSI9	Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
Requisitos Socioambientais	RSA1	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
	RSA2	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
	RSA3	A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.
Requisitos de Projeto e Implantação	RPI1	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após 30 (trinta) dias corridos da assinatura do CONTRATO, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).
	RPI2	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.
	RPI3	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da Superintendência e demais unidades regionais, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
	RPI4	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços.
		O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: no primeiro

	RPI5	mês, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no segundo mês, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5; e no último mês serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.
Requisitos de Experiência e Formação da Equipe	REX1	Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoramento de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.
	REX2	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.
	REX3	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.
Requisitos de Metodologia de Trabalho	RMT1	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, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
	RMT2	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
	RMT3	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC única da PF, administrada pela DIT, sendo seu registro inicial via portal de serviços, ligação 0800, assistente virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams), aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS). Os chamados locais, não possíveis de serem atendidos pelo Service Desk (atendimento de 1º nível) serão direcionados para a descentralizada providenciar o atendimento.
	RMT4	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.

RMT5	Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
RMT6	Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.
RMT7	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 v4 e COBITv5

4.2 Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos. Conforme definição da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 25/05/2017, serviços prestados de forma contínua são aqueles “que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

4.3 A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

4.4 Os requisitos gerais da solução estão descritos no item Requisitos Gerais da Contratação de Serviços e os requisitos específicos de cada especialidade dos colaboradores envolvidos na prestação de serviços estão descritos no item Requisitos Específicos das Equipes Especializadas. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TIC e respectivas áreas finalísticas da PF, envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes.

4.5 O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.6 Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da PF exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

4.7 Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL v3 e v4.

4.8 Com a chegada da biblioteca ITIL v4, a CONTRATADA deverá atualizar os processos e padrões conforme essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas

para a utilização do ITIL v4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.

4.9 Todos os processos definidos nesse contrato devem ser atualizados para a biblioteca ITIL v4 .

4.10 Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

4.10.1 Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em 4 (quatro) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

Tabela: Divisão das equipes nos níveis e atendimento.

Nível de Atendimento	Serviços
Suporte técnico, de 2º nível, ao usuário	Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário
Sustentação da infraestrutura de TIC de 3º nível	Equipe especializada II – Governança de Serviços de TI
	Equipe Especializada III – Redes, Telefonia , Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação
	Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

4.10.2 Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

I - Deverão atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.

II - Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.

III - Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.

IV - Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.

V - Deverão atuar em conjunto com a equipe de Governança de Serviços de TIC (Equipe II) reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.

VI - Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.

VII - Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.

VIII - Deverão comunicar qualquer incidente ou risco de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.

IX - Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.

X - Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.

XI - Deverão reportar ao NTI/MG e ao órgão central (DTI) quando houver necessidade, propondo melhorias, buscando solução de problemas, alimentando fluxos, disponibilizando relatórios e indicadores.

XII - Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.

XIII - Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança local e nacional de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob a sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.

XIV - Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a região estadual.

XV - Será permitido o atendimento remoto quando devidamente acordado com o CONTRATANTE. Deve-se atentar ao fato que o atendimento remoto de nível 1 aos usuários está previsto no contrato do órgão central (DTI).

XVI - Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

4.10.3 As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (equipe I) e os serviços de infraestrutura e serviços de TI (equipes II a IV). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada.

4.10.4 A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato.

4.10.5 O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL, por meio da ferramenta CITSMART. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos pela DTI. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, ele será escalonado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TIC e respectiva infraestrutura.

4.10.6 A equipe especializada Equipe II – Governança de Serviços de TIC e a Equipe III, mais especificamente aos serviços relacionados à segurança da informação e monitoramento /gerência dos itens de configuração, possuem natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todas as equipes especializadas descritas nessa contratação. As demais equipes devem atuar de forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM, que atualmente é o CISTMART, gerenciado pela DTI.

4.11 Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário

4.11.1 O Atendimento Presencial ao Usuário é responsável pela atuação *in loco*, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento remoto, e pela instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia, 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.

4.11.2 As atividades de atendimento presencial serão realizadas em todas as unidades da PF no Estado de Minas Gerais, nos sítios relacionados neste Termo de Referência. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e para as requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

Tabela: Requisitos para a Equipe Especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Canais de Acesso	I.01	O atendimento presencial será prestado a partir do escalonamento do chamado pela central de atendimento, por meio da ferramenta ITSM, sendo atualmente o CISTMART. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos atuarão no local do incidente, em qualquer um dos sítios da PF no Estado de Minas Gerais.
	I.02	Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalonados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	I.03	Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TIC, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários.
	I.04	Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pela PF aos usuários.

I.05	Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede.
I.06	Executar serviços de higienização de hardware.
I.07	Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.
I.08	Realizar a configuração e formatação de dispositivos fornecidos pela PF e afins.
I.09	Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos de ponto, telefones e outros periféricos de TIC.
I.10	Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado.
I.11	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso nas salas técnicas e racks, inclusive com a organização de <i>patch cords</i> .
I.12	Realizar a conexão ou reordenamento de cabos, passando-os entre pontos de acesso nas salas técnicas e racks até as estações dos usuários, utilizando dutos e calhas já existentes.
I.13	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA.
I.14	Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE.
I.15	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
I.16	Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.
I.17	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários da PF.

Requisitos de Negócio	I.18	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pelo NTI.
	I.19	Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
	I.20	Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades da PF, incluindo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência.
	I.21	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos da PF.
	I.22	Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
	I.23	Reportar as ocorrências ao líder técnico operacional da equipe, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.
	I.24	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
	I.25	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.
	I.26	Escalonar chamados para a equipe especializada de apoio à governança, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
	I.27	Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe especializada de apoio à governança, a fim de determinar a sua causa raiz.
	I.28	Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.
I.29	Confeccionar cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução da atividade.	

	I.30	Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.
	I.31	Operacionalizar painéis de VideoWall ou estrutura semelhante disponível nos sítios da PF listados neste Termo de Referência, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados.
	I.32	Garantir a padronização e a aplicação das regras de <i>compliance</i> definidas para telefones IP, estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.
	I.33	Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC nos sítios da PF listados neste Termo de Referência.
	I.34	Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado.
	I.35	Executar serviços de manutenção preventiva e corretiva em impressoras e multifuncionais.
	I.36	Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.
	I.37	Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pelo NTI (usuários VIPs), e dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.
	I.38	Realizar suporte em demandas orientadas pelas demais equipes especializadas
	I.39	Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de atendimento presencial devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata) ou cursando (em andamento) nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
	I.40	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, e em manutenção de microcomputadores..

Requisitos de Qualificação da Equipe	I.41	No mínimo 01 (um) integrante deve possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.
	I.42	No mínimo 01 (um) integrante deve possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
	I.43	Todos os integrantes devem possuir a certificação ITIL V3 Foundation ou ITIL V4 Foundation, ou superior.
	I.44	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.
	I.45	Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais.
	I.46	Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.

4.11.3 A contratada deverá definir um líder técnico operacional para a equipe especializada I, de acordo com os requisitos da Tabela abaixo. Este será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE e entre as demais equipes especializadas no tocante às atividades desempenhadas por esta equipe especializada.

4.11.4 O líder técnico **não** poderá participar da execução de atividades operacionais.

Tabela: Requisitos do líder técnico operacional para a Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário

I.I.01	Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
I.I.02	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
I.I.03	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.

I.I.04	Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
I.I.05	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
I.I.06	Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta.
I.I.07	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
I.I.08	Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
I.I.09	Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 12 horas agendados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
I.I.10	Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de suporte presencial.
I.I.11	Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
I.I.12	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
I.I.13	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).
I.I.14	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC.
I.I.15	Comunicar ao CONTRATANTE o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TIC.

Requisitos de Supervisão	I.I.16	Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
	I.I.17	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	I.I.18	Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
	I.I.19	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (<i>desktops e notebooks/ultrabooks Windows 7, 8, 10 e superiores</i>), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de <i>compliance</i> para os <i>desktops/notebooks</i> corporativos.
	I.I.20	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviço.
	I.I.21	Garantir que os técnicos compreendam o contexto organizacional, estabelecendo o usuário como a pessoa mais importante no atendimento.
	I.I.22	Garantir que a solução do chamado atenda a real necessidade do usuário, seguindo as normas e direcionamentos da DTI e do NTI, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
	I.I.23	Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.
	I.I.24	Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e solicitantes.
	I.I.25	Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
	I.I.26	Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.
	I.I.27	Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos técnicos para continuidade da tratativa da solicitação.
	I.I.28	Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, quanto na comunicação não verbal e escrita, orientando a equipe a se portarem adequadamente.
	I.I.29	Garantir que toda a equipe de atendimento ao usuário esteja ciente das atribuições para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
	I.I.30	Orientar os técnicos quanto à postura junto ao solicitante: saber ouvir o usuário; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).
	I.I.31	Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços para o seu correto encaminhamento
	Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto	

	I.I.32	direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
	I.I.33	Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a Equipe de Governança.
	I.I.34	Responsabilizar-se pela gestão da qualidade dos serviços de atendimento ao usuário
	I.I.35	Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
	I.I.36	Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
	I.I.37	Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
	I.I.38	Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela equipe, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
	I.I.39	Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, com sugestões de melhoria, envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
	I.I.40	Indicar e implantar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário visando a obtenção da qualidade total.
	I.I.41	Atuar junto a ouvidoria do CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.
Requisitos de Qualificação Técnica do Líder Técnico Operacional*	I.I.42	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 de, no mínimo, 360 horas/aula.
	I.I.43	Possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.
	I.I.44	Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).
	I.I.45	Possuir a certificação "ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification".
	I.I.46	Deve possuir no mínimo, 3 (três) 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.
	I.I.47	Ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
		Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas

I.I.48	ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes e outros.
I.I.49	Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório,, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais.
I.I.50	Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.
I.I.51	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.

4.12 Equipe especializada II – Governança de Serviços de TIC

4.12.1 A Equipe de Governança de Serviços de TIC tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável pelo desenho, documentação, implantação e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.

4.12.2 A equipe especializada de Governança de Serviços de TIC (Equipe II) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

4.12.3 A Equipe II será responsável pela observância e configuração, quando necessário, da ferramenta ITSM, atualmente o CITSMART, fornecida pela DTI, para atendimento aos processos de Governança de TIC do NTI/MG e publicação de relatórios/indicadores quando necessário e em conjunto com a equipe de Governança da DTI, além do monitoramento dos processos ITIL v3 e v4 exigidos na seção 4.13 do TR em todas as equipes especializadas.

4.12.4 Essa equipe será a responsável por mediar a atuação das equipes descritas nessa contratação com as demais equipes especializadas, inclusive com as equipes do órgão central que trata de governança de TIC, com os NTI e STI e áreas de negócio da PF, sempre que necessário. Será responsável pelo encaminhamento das demandas de ajuste e configuração da ferramenta de ITSM ao órgão central (DTI), criação e ajuste dos scripts de atendimento, gestão da base de conhecimento e de itens de configuração, e elaboração dos *dashboards* com indicadores de níveis de serviço. Sempre que necessário, deverá ser buscado o apoio da DTI devido ao uso da ferramenta única de ITSM e monitoramento.

Tabela: Requisitos para a Equipe Especializada II – Governança de Serviços de TIC

IDENTIFICADOR	REQUISITO
II.01	Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).

II.02	Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
II.03	Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.
II.04	Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
II.05	Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
II.06	Elaborar recomendações para implementar mudanças.
II.07	Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.
II.08	Obter e registrar o <i>feedback</i> do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
II.09	Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
II.10	Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
II.11	Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
II.12	Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
II.13	Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
II.14	Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
II.15	Implementar soluções preventivas.
II.16	Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.

II.17	Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
II.18	Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos da CONTRATANTE, em conjunto com o NTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes de atendimento presencial e às demais unidades da PF, se necessário.
II.19	Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento presencial e a demais unidades da PF, se necessário.
II.20	Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas.
II.21	Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
II.22	Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc, com apoio do NTI.
II.23	Elaborar normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, com o apoio do NTI.
II.24	Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido.
II.25	Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
II.26	Administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
II.27	Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.

Requisitos de Negócio	II.28	Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues /disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
	II.29	Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
	II.30	Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
	II.31	Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
	II.32	Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc, bem como para os demais processos de gerenciamento de serviços de TIC.
	II.33	Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
	II.34	Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
	II.35	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
	II.36	Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
	II.37	Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC.
	II.38	Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança definidos nesse TR.
	II.39	Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC da PF.
	II.40	Apoiar o NTI na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.

II.41	Apoiar o NTI na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de Indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
II.42	Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
II.43	Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC do CONTRATANTE.
II.44	Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
II.45	Em conjunto com a Equipe III, acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
II.46	Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
II.47	Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
II.48	Participar de reuniões periódicas com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
II.49	Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
II.50	Em conjunto com a Equipe I, definir e atualizar os scripts de atendimento ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC da PF.
II.51	Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
II.52	Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários da PF e para às equipes de atendimento remoto e presencial do CONTRATANTE.
II.53	Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.

II.54	A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade e melhoria contínua dos serviços.
II.55	Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 4.1.8 do TR).
II.56	Manter o processo institucional na organização juntamente com o Dono do processo.
II.57	Acompanhar demandas de serviços, garantindo que o CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.
II.58	Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
II.59	Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.
II.60	Implantar/otimizar, administrar e operacionalizar as seguintes disciplinas de ITIL v3 e/ou v4 – Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.
II.61	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
II.62	Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
II.63	Quando necessário, apoiar o Líder da Equipe I, a avaliar as reclamações provenientes dos usuários, e indicar sugestões de melhoria envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
II.64	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
II.65	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
II.66	Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos que atuam nas equipes especializadas.
II.67	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
II.68	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
II.69	Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.
II.70	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade das equipes especializadas.

Requisitos de Qualificação da Equipe *	II.71	Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da equipe de Apoio à Governança de TIC 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.
	II.72	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
	II.73	Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
	II.74	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificação "ITIL® Intermediate Certificate - IT Service Management".
	II.75	No mínimo um integrante da equipe deve possuir certificação COBIT 5 Foundation
	II.76	Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 02 (dois) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação.
	II.77	Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TIC.
	II.78	Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.

4.13. Equipe Especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação

4.13.1 A Equipe Especializada III de Suporte à Infraestrutura – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, ATM e MPLS. Será responsável também pela operação da sala de monitoramento, verificando nas ferramentas a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

4.13.2 Serviços de Telefonia englobam manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia da PF/MG, com a aplicação de mão-de-obra especializada, com técnicos treinados e certificados por entidade reconhecida ou pelo fornecedor da central telefônica, para implementação de tecnologia contemplando a instalação de software, hardware e demais componentes necessários. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do contratante, gerando uma base histórica de informações.

4.13.3 Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

4.13.4 A contratada deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoramento exigidos (ferramentas de monitoramento de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoramento de serviços, monitoramento de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).

4.13.5 É responsabilidade da contratada levantar, junto aos responsáveis pelos serviços, os detalhes sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade do serviço na visão dos usuários.

4.13.6 Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicação e registros de usuários externos em mídias sociais poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoramento implementadas pela contratada terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

4.13.7 Também é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

4.13.8 A Equipe III deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

4.13.9 A Equipe III será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TIC, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

Tabela: Requisitos para a Equipe Especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação

IDENTIFICADOR	REQUISITO
III.01	Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. incluindo redes sem fio. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.
III.02	Instalar, configurar e manter ativos de rede tais como switches e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
III.03	Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
III.04	Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.
III.05	Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.

III.06	Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
III.07	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.
III.08	Elaborar e manter atualizada a documentação de infraestrutura de rede.
III.09	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
III.10	Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
III.11	Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
III.12	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
III.13	Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
III.14	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
III.15	Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados e ao <i>backup</i> via rede.
III.16	Executar as rotinas de operação e administração do <i>firewall</i> visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
III.17	Administrar, em nível regional, solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
III.18	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
III.19	Administrar os servidores e <i>appliances</i> que realizam as funções de <i>proxy</i> e <i>cache</i> de acesso à Internet, incluindo configuração e

Requisitos de Negócio (Redes)		manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
	III.20	Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.
	III.21	Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
	III.22	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
	III.23	Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.
	III.24	Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos e serviços de rede.
	III.25	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
	III.26	Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
	III.27	Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
	III.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.
	III.29	Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
	III.30	Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
	III.31	Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
	III.32	Apoiar na administração dos serviços e equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das localidades.

III.33	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe.
III.34	Sustentar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE.
III.35	Administrar, instalar, configurar, implementar, dar manutenção, sustentar a infraestrutura de rede IP de longa distância utilizada no sistema de comunicação policial via rádio (TETRAPOL) ou outros que venham a substituir os sistemas existentes em UHF e VHF.
III.36	Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na infraestrutura física das salas técnicas, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.
III.37	Monitorar os equipamentos de infraestrutura das salas técnicas, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio, grupo gerador, etc
III.38	Elaborar e/ou executar as políticas de acesso às salas técnicas.
III.39	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica dos ambientes, com o apoio do NTI quando houver necessidade.
III.40	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI das salas técnicas, com a devida identificação do ativo, sistema/serviço e localização.
III.41	Manter as salas técnicas e demais equipamentos de rede organizados, como racks e cabeamento lógico, sem cabos e demais materiais espalhados e desordenados no ambiente.
III.42	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
III.43	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.
III.44	Criar painéis de monitoramento em tempo real em ferramentas como o Grafana e Kibana e QlikSense, ou outras equivalentes a serem utilizadas pelo CONTRATANTE.
III.45	Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.
III.46	Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
III.47	Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.

Requisitos de Negócio (Monitoramento)	III.48	Criação de diário de bordo que deverá conter cada uma das atividades que a equipe de monitoramento exercerá, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
	III.49	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
	III.50	Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com as demais equipes e com a ciência da Equipe Especializada de governança de Serviços de TIC.
	III.51	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.
	III.52	Fornecer, para a Equipe Especializada de Governança de Serviços de TIC, os indicadores do status e desempenho dos sistemas e/ou serviços a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
	III.53	Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
	III.54	Monitorar todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede, access point), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TIC.
	III.55	Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
	III.56	Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
	III.57	Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para os responsáveis pelo monitoramento.
	III.58	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
	III.59	Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a Equipe Especializada de Governança de Serviços de TIC, registrando, em mesma notificação, ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.

	III.60	Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
	III.61	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
	III.62	Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações de gerência sobre os serviços.
	III.63	Implementar o monitoramento dos sistemas e/ou serviços em funcionamento, realizando diagnósticos com base nos alertas e gerando relatórios de análise de causa raiz.
	III.64	Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência da PF.
	III.65	Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições Planejadas e demandas diárias.
	III.66	Criar painéis para monitoramento em tempo real de sistemas, serviços e recursos de TIC.
	III.67	Monitorar a execução das rotinas de backup.
	III.68	Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
	III.69	Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
	III.70	Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
	III.71	Revisar e propor sugestões quanto às normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
	III.72	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
	III.73	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE.

Requisitos de Negócio (Apoio à Segurança da Informação)	III.74	Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TIC.
	III.75	Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
	III.76	Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas/serviços, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
	III.77	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
	III.78	Analisar e sugerir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
	III.79	Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas das unidades, bem como nos itens de configuração e ativos de TIC da PF no estado. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TIC, mas também avaliar os sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados.
	III.80	Criar processos, em conjunto a equipe de governança, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
	III.81	Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais equipes, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
	III.82	Gerar e consolidar para o CONTRATANTE, no âmbito do GATI (Grupo de Atendimento e Tratamento de Incidentes), os relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
	III.83	Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
	III.84	Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001 /27003.
	III.85	Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.

III.86	Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
III.87	Sugerir políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pelo NTI para posterior aplicação e administração.
III.88	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
III.89	Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.
III.90	Administrar, em nível regional, a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma Symantec Endpoint Protection e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
III.91	Administrar, em nível regional, solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs, que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE.
III.92	Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
III.93	Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
III.94	Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.
III.95	Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
III.96	Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
III.97	Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.

	III.98	Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade do CONTRATANTE, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
	III.99	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos <i>appliances</i> e demais ativos de segurança da informação.
	III.100	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.
Requisitos de Negócio (Telefonia)	III.101	Manter e administrar os recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas (IP/PABX IP/PABX).
	III.102	Instalar, configurar e manter as Centrais Telefônicas, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 1.000 (hum mil) ramais/usuário.
	III.103	Instalar, configurar, manter e auditar solução baseada em ISSABEL, Asterisk, A2Billing, MCONF e BigBlueButton,
	III.104	Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia.
	III.105	Reconfigurar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia.
	III.106	Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.
	III.107	Configurar e reconfigurar ramais, sendo estes de tecnologia analógico ou IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax, integrações de comunicação unificada, CDR.
	III.108	Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações das soluções de telefonia.
	III.109	Configurar backup automático das bases de dados cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema.
	III.110	Configurar e reconfigurar rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógico ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo, CDR.
	III.111	Instalar, substituir e configurar equipamentos nas unidades do estado, inclusive em novas localidades, quando necessário.
	III.112	Substituir placas, alterar local de instalação, criar e trocar ramais, realizar identificação de panes e fazer gerenciamento de senhas.
	III.113	Administrar e atuar diretamente na implementação de atualização do parque analógico para o parque digital, em conjunto com a Equipe de Governança.
	III.114	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
	III.115	Caso necessário, acionar a empresa contratada para prover garantia das soluções de telefonia, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.

Requisitos Gerais de Negócio	III.116	Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas nesse contrato, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.
	III.117	Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
	III.118	Encaminhar solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da equipe III.
	III.119	Registrar todas as informações relativas à atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
	III.120	Atuar em conjunto com a equipe do CONTRATANTE, quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
	III.121	Seguir e cumprir a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
	III.122	Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pelo CONTRATANTE.
	III.123	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	III.124	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
	III.125	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	III.126	Atuar na implantação das melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	III.127	Executar outros serviços correlatos às atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
	III.128	Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à equipe III, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc.).
	III.129	Atuar em conjunto com as outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à equipe III.
	III.130	Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pelo NTI, sempre que necessário em conjunto com a DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução, contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.
III.131	Atuar em conjunto com a equipe da DTI, comunicando-a a respeito da atuação da equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.	
III.132	Todos os integrantes 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.	

Requisitos de Qualificação da Equipe	III.133	Todos os integrantes devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.
	III.134	No mínimo um integrante deve possuir certificação CCNA – Cisco Certified Network Associate.
	III.135	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na administração de ambiente de telefonia IP (VoIP – SIP e H.323).
	III.136	Todos os integrantes devem possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
	III.137	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificação ACP – Asterisk Certified Professional.
	III.138	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade de monitoramento de ambiente de TIC.
	III.139	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TIC, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.
	III.140	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos básicos sobre as ferramentas Elasticsearch, Kibana, Grafana e QlikSense, sendo capaz de criar dashboards.
	III.141	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre a ferramenta Zabbix.
	III.142	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC (SNMP etc.).
	III.143	No mínimo um integrante da equipe deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em manutenção e configuração de serviços de telefonia IP e Convencional para pelos menos 1.000 ramais.
	III.144	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos no ambiente Linux.
	III.145	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de instalação e manutenção de hardware de servidores do tipo rack.

4.14 Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

4.14.1 A Equipe Especializada IV concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.

4.14.2 É responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores do NTI.

4.14.3 Compreende as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados e rede de armazenamento do NTI, inclusive sendo responsável por criar, gerenciar e executar o Plano de Backup do CONTRATANTE.

4.14.4 A Equipe IV será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão

de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

Tabela: Requisitos para a Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados.

IDENTIFICADOR	REQUISITO
	IV.01 Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e da rede local.
	IV.02 Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, eventualmente com apoio da DTI.
	IV.03 Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft.
	IV.04 Sustentar – instalar, configurar, administrar, gerenciar, monitorar – o ambiente Microsoft 365, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, dentre outros), com apoio da DTI.
	IV.05 Realizar a migração do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da DTI.
	IV.06 Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade da PF.
	IV.07 Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE.
	IV.08 Avaliar e propor melhorias na solução do System Center Configuration Manager, implementado no domínio Windows e gerenciado pela DTI.
	IV.09 Sugerir novos dashboards, telas de informações administrativas e relatórios no <i>System Center Operations Manager</i> , de forma a facilitar a gerência dos ativos de rede das unidades do estado de MG, conforme necessidades do CONTRATANTE.
	IV.10 Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades, eventualmente com apoio da DTI.

Requisitos de Negócio (Microsoft)	IV.11	Administrar e manter os serviços de rede e ambiente Microsoft Server, inclusive Microsoft 365, ou superior, – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar – das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades.
	IV.12	Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da PF.
	IV.13	Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server.
	IV.14	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de <i>compliance</i> , com o apoio e direcionamento eventual da DTI.
	IV.15	Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
	IV.16	Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory, provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários, eventualmente com apoio da DTI.
	IV.17	Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
	IV.18	Apoiar a DTI na indicação de inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e na administração dos dados do serviço de diretório AD, em conjunto com a equipe especializada da DTI.
	IV.19	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
	IV.20	Apoiar a DTI na manutenção e configuração do serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft e nos testes de aplicação de patches de segurança e atualizações.
	IV.21	Montar e Configurar os servidores de arquivos (file servers) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.

IV.22	Montar, configurar e dar manutenção no servidor de impressão (Print Server), e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais.
IV.23	Instalar, configurar e administrar portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint.
IV.24	Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
IV.25	Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.
IV.26	Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
IV.27	Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
IV.28	Indicar à DTI softwares a serem disponibilizados aos usuários da PF via Central de Software.
IV.29	Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede.
IV.30	Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso, e com eventual apoio da DTI.
IV.31	Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server, seguindo as diretrizes da DTI.
IV.32	Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
IV.33	Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
IV.34	Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center.
IV.35	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
IV.36	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.

IV.37	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações
IV.38	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
IV.39	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC.
IV.40	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em funcionamento.
IV.41	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
IV.42	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
IV.43	Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações/serviços.
IV.44	Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
IV.45	Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
IV.46	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações/serviços que se encontram em funcionamento.
IV.47	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux/Unix.
IV.48	Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
IV.49	Alertar à CONTRATANTE sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade.

Requisitos de Negócio (Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados)	IV.50	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
	IV.51	Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
	IV.52	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
	IV.53	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
	IV.54	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
	IV.55	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos drivers e firmwares.
	IV.56	Administrar serviços adicionais de rede na plataforma open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
	IV.57	Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
	IV.58	Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, HyperV ou outras definidas pelo CONTRATANTE.
	IV.59	Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas /serviços, para os ambientes em funcionamento.
	IV.60	Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
	IV.61	Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
	IV.62	Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.

IV.63	Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
IV.64	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
IV.65	Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
IV.66	Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
IV.67	Verificar realização de backup através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
IV.68	Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
IV.69	Participar de reuniões junto ao CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
IV.70	Executar restauração de dados e/ou sistemas/serviços completos, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, além de testes periódicos de restauração para validação dos procedimentos.
IV.71	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
IV.72	Configurar e administrar os dados armazenados do CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas.
IV.73	Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados.
IV.74	Criar, editar e remover LUNs, volumes, agregações, zonas do ambiente de armazenamento de dados.
IV.75	Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.
IV.76	Acionar suporte/garantia dos equipamentos e serviços junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
IV.77	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, verificando discos e volumetria.
IV.78	Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
IV.79	Criar, atualizar e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a janela de backup, versionamento, tempo de retenção, archiving ou descarte, tempo estimado para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária.
IV.80	Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
IV.81	Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
IV.82	Encaminhar uma solicitação para outras equipes, quando

Requisitos Gerais de Negócio		não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
	IV.83	Os membros da equipe devem registrar todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
	IV.84	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
	IV.85	Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
	IV.86	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	IV.87	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
	IV.88	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
	IV.89	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de Infraestrutura de TIC. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	IV.90	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	IV.91	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	IV.92	Atuar em conjunto com a equipe do NTI, comunicando-a a respeito da atuação quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
	IV.93	Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
	IV.94	Atuar em conjunto com as outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à equipe.
	IV.95	Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários (vide item Das Requisições Planejadas).
	IV.96	Os colaboradores 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

Requisitos de Qualificação da Equipe		formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
	IV.97	No mínimo um integrante deve possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.
	IV.98	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.
	IV.99	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
	IV.100	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).
	IV.101	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos em sistemas operacionais Linux/Unix.
	IV.102	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Hyper-V ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
	IV.103	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).
	IV.104	No mínimo um integrante deve possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
	IV.105	No mínimo um integrante deve possuir conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres.
	IV.106	Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.
	IV.107	No mínimo um integrante deve possuir conhecimento de configuração e administração da solução System Center 2012 Configuration Manager e Operation Manager, ou superior.
	IV.108	Todos os integrantes da área devem possuir Certificação ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.
IV.109	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de instalação, organização e manutenção de hardware de servidores do tipo rack.	

5. Levantamento de Mercado

5.1. A pesquisa foi iniciada priorizando-se os parâmetros dos incisos I e II do Art. 5º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73 - ME, DE 5 DE AGOSTO DE 2020, buscando contratos similares junto aos órgãos da administração pública no Portal de Compras Governamentais e aquisições e contratações similares de outros entes públicos.

5.2. Em virtude de especificidades da contratação, foram encontrados e considerados 3 (três) contratos com similaridade suficiente para referenciar preços para a contratação como um todo, conforme constatou o NTI/SR/PF/MG. Foram utilizados valores de contratos prestados para outros órgãos da administração e elaborada uma planilha de custos - anexada ao processo de TIC - visando mensurar valores de referência para esta nova contratação, guardadas as devidas proporções, mesmo com alguma dificuldade de projeção, tendo em vista as especificidades, quantitativos e requisitos técnicos elencados no Termo de Referência.

5.3 Foram utilizados os valores dos contratos vigentes dos seguintes órgãos: **Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI/PF**, Contrato 12/2020 e respectivo Termo Aditivo nº 01/2021; **Polícia Rodoviária Federal – PRF**, Contrato 26/2019 e respectivo Termo Aditivo nº 02/2021; **Superintendência Regional da Polícia Federal de Santa Catarina - SR/PF/SC**, Contrato 21/2021.

5.4. E dando continuidade à pesquisa, conforme consta nos incisos III, IV e §2º do Art. 5º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73 - ME, DE 5 DE AGOSTO DE 2020, foram solicitadas propostas comerciais para diversos fornecedores dos serviços componentes do objeto desta contratação, sendo recebidas algumas das seguintes empresas: **Ibrowse Consultoria e Informática Ltda**, **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA**, **LANLINK Serviços de Informática S/A**, e **CAST INFORMÁTICA S.A.**

6. Descrição da solução como um todo

6.1 IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

6.1.2 Solução de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI

6.1.2.1 Os processos em TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, sejam realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

6.1.2.2 Para viabilizar a execução e a gestão de serviços de atendimento aos usuários e o suporte aos serviços de TI de uma organização, é imprescindível a adoção de uma solução especializada do tipo ITSM (Information Technology Service Management), composta ou não por outras ferramentas complementares, para o registro e controle de chamados técnicos, de incidentes, de requisições de serviços, acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento), gerenciamento de configuração (CMDB), dentre outras funcionalidades que necessariamente precisam estar alinhadas às melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI do ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

6.1.2.3 O objetivo desse tipo de solução, além do alinhamento ao modelo de contratação executado pelo órgão central de TIC da PF, é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços, permitir a preservação do conhecimento do negócio e dos serviços por parte da PF e ser base de informações fundamental para a geração de relatórios que embasem melhorias contínuas nos processos e decisões estratégicas. Os registros da execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços, eventos, mudanças no ambiente, chamados e demais ocorrências do dia a dia da operação de um ambiente de TI devem ser armazenados e tratados por esta solução, que por sua vez deve ser capaz de se integrar aos demais sistemas que a PF venha a utilizar no apoio à gestão do ambiente de TI. Caberá à contratada, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por esta solução.

6.1.2.4 Considerando a quantidade de funcionalidades, processos e conhecimentos necessários para a adoção, implantação, manutenção, customização, integração, atualização, mapeamento e configuração dos processos de gerenciamento de TI vigentes na PF, bem como a quantidade de pessoal especializado e treinado que é necessária para atuar em todas essas atividades essenciais ao funcionamento de uma solução dessa natureza; Considerando que esse tipo de solução tecnológica costuma ser oferecida pelo mercado, bem como a mão de obra técnica e especializada para a sua adoção; Considerando que o domínio técnico do uso da solução por todos os colaboradores envolvidos na prestação dos serviços descritos nesse Estudo Técnico Preliminar é fator fundamental para o atendimento de todas as necessidades negociais e técnicas de TI da PF; Considerando que as empresas que atuam no mercado de prestação desse tipo de serviço costumam se especializar, manter profissionais treinados e com experiência na sua implantação e uso; Considerando que as empresas especializadas na execução de serviços de atendimento ao usuário e suporte a ambiente de TI costumam adotar tais soluções em vários de seus contratos, diluindo os custos de treinamento e especialização de pessoal, bem como terem acesso a custos de licenciamento mais baixos em vista do ganho de escala pelo seu uso a longo prazo; Considerando que tais empresas costumam possuir grandes operações com boa quantidade de atendentes, principalmente de 1 nível remoto (Service Desk) treinados e capacitados para o atendimento utilizando tais soluções ITSM de mercado; Considerando que os investimentos que a Polícia Federal teria que fazer para escolher, contratar, implantar, customizar, manter, atualizar, integrar, bem como manter, renovar contratos de licenciamento e serviços terceirizados especializados em uma solução dessa natureza de forma continuada e autônoma, não seriam menores que esse mesmos investimentos já amortizados nas operações das empresas especializadas na prestação dos serviços que estão no escopo desse ETP; Considerando que a experiência da PF, utilizada no contrato da DTI dessa natureza, comprovou a dificuldade e a complexidade da adoção e manutenção desse tipo de solução, ao contrário da estratégia que a PF adotou na sua segunda contratação dessa natureza, entre 2015 e o momento atual, onde tiveram muito sucesso e resultados positivos na gestão e na qualidade dos serviços contratados, incluindo-se as responsabilidades sobre a solução ITSM na prestação do serviço pela empresa especializada contratada; E, finalmente, considerando que o contrato vigente da DTI foi possível comprovar que a desoneração do corpo técnico da PF das atividades de escolher, contratar, implantar, customizar, manter, atualizar, integrar, bem como manter e renovar contratos de licenciamento e serviços terceirizados especializados em uma solução dessa natureza de forma continuada e independente, permitirá que possamos nos dedicar à gestão mais detalhada das atividades e respectivos registros nas ferramentas, bem como auditorias pormenorizadas dos bancos de dados e demais repositórios da solução adotada, aumentando sobremaneira a qualidade das fiscalizações e conformidade dos serviços prestados pela empresa contratada.

6.1.2.5 Tendo em vista as considerações elencadas anteriormente quanto à necessidade de adoção e a estratégia de adoção da Solução ITSM, reforçamos a sua necessidade, bem como a necessidade da contratada fornecer, operar e se responsabilizar por todos os aspectos

operacionais e evolutivos dessa solução durante a prestação dos seus serviços de modo a atender todos os requisitos negociais e técnicos que sejam apresentados nesse Estudo Técnico Preliminar e respectivo Termo de Referência da contratação.

6.1.2.6 Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requeridas e composição da solução, a CONTRATADA pela DTI deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contato, deverá ser possível realizar a cópia dos bancos de dados e repositórios de arquivos, bem como exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.

6.1.2.7 Da mesma forma é necessário que o novo serviço a ser contratado seja responsável pela importação dos dados e processos que atualmente estão implantados e configurados na ferramenta ITSM em uso e que serão disponibilizados pela Polícia Federal.

6.1.2.8 A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, disponibilizada pela DTI no novo contrato junto aos NTIs, de acordo com os modelos presentes no ITIL e nas certificações Pink Verified, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis.
- Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- Ser multiusuário e multitarefa.
- Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI da Polícia Federal de todo o Brasil, bem como de usuários externos à rede da Polícia Federal tanto do Brasil, quanto do Exterior, por meio de portal do serviço web, telefone e serviços de mensageria homologados pela CONTRATANTE.
- Estar integrada com aos serviços de diretórios e bases corporativas de usuários da PF (LDAP e Active Directory), serviço de autenticação unificada da PF (Keycloak) e possibilitar a integração com a ferramenta de gestão de identidade (Oracle Identity Manager).
- Implementar recursos de duplo fator de autenticação próprios ou ser integrada aos recursos de duplo fator de autenticação implementados na Polícia Federal para acessos realizados pela Internet, bem como implementar recursos de criptografia nas comunicações entre os usuários e a solução.
- Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- Manter registro de logs das atividades de todos os usuários para fins de auditoria durante a vigência contratual e possuir interfaces para consultas a esses logs.
- Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.
- Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-

se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 500 (quinhentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.

- Deverá permitir a integração às ferramentas de processos de gestão de desenvolvimento de software da PF, de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de software possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida.

6.1.2.9 Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, sendo que os processos para os quais foram solicitadas as certificações PinkVERIFY™ são aqueles que são fundamentais para os resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. Em alguns casos chegam a apresentar interdependência ou são pré-requisitos de outros. A solução de Software como Serviço (em inglês, Software as a Service – SaaS) para Gerenciamento de Serviços de TIC (em inglês, IT Service Management – ITSM), deve possuir certificação PinkVerify 2011 Toolsets, concedida pela empresa Pink Elephant, atestando estar em conformidade com seguintes processos e fluxos de trabalho da biblioteca de boas práticas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3. Além destes requisitos gerais, será necessário ainda que a ferramenta suporte as funcionalidades específicas relacionadas a seguir:

- Gerenciamento de Eventos (Event Management).
- Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).
- Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
- Gerenciamento de Mudança (Change management).
- Gerenciamento de Problemas (Problem Management).
- Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).
- Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
- Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).
- Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management).
- Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management).
- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).
- Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

6.1.2.10 Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TIC tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TIC e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.

6.1.2.11 A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.

6.1.2.12 Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

6.1.2.13 A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.

6.1.2.14 No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

6.1.2.15 Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

6.1.2.16 Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação PinkVERIFY™, da empresa Pink Elephant.

6.1.2.17 Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes e somente em relação a este se exige comprovar a certificação necessária e indispensável para avaliar sua qualidade e funcionalidade.

6.1.2.18 Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

“... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC.”

6.1.2.19 A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, bem como seus dados, serão utilizados pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, auditorias, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todas as funcionalidades especificadas no Termo de Referência deverão estar devidamente ativadas quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.

6.1.2.20 O CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta e aos servidores que hospedam a ferramenta, especificado pela DTI/PF, de forma a realizar auditoria e aferir suas configurações e a as informações registradas. A implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC deverá ocorrer durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período. A CONTRATADA poderá, nesse período, fazer uso da Ferramenta de Requisição de Serviço já implantada na DTI/PF, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos níveis de serviço.

6.1.3 Características da Solução de Assistente Virtual Inteligente (chatbot)

6.1.3.1 A ferramenta disponibilizada pela DTI, será implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio da PF e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas legados utilizados pela PF, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada a ferramenta de ITSM.

6.1.3.2 Essa solução se faz necessária pelo fato de que as tecnologias para a sua implementação já estão amplamente disseminadas entre as empresas que fornecem serviços de centrais de atendimento e pela melhoria da experiência dos usuários durante seus atendimentos, de modo que esperamos obter os mesmos níveis de melhoria de tempos de atendimento e satisfação dos usuários que já são atendidos por implementações de Assistentes Virtuais Inteligentes já ofertadas tanto em serviços de atendimentos internos semelhantes ao que pretendemos contratar, quanto em serviços digitais ofertados pelas instituições públicas federais aos cidadãos. A exigência dessa solução está alinhada às boas práticas de oferta de serviços digitais recomendadas para a administração pública federal.

Tabela: Requisitos do Assistente Virtual Treinado (chatbot) fornecido pela empresa contratada pela DTI/PF

IDENTIFICADOR	REQUISITO
I.I.01	Criação e implementação de um Assistente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio da PF e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, devendo ser integrado a ferramenta de ITSM, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação na ferramenta de atendimento e suporte aos usuários.
I.I.02	A solução pretendida deverá estar disponível, primordialmente, no portal de atendimento ao usuário, bem como integrada à ferramenta de ITSM, ou ao sistema que venha substituí-la, além de estar disponível no aplicativo móvel, a partir dos quais os usuários poderão interagir com o Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação.
I.I.03	Deverá prover atendimento via chat web, WhatsApp, Microsoft Teams, portal de atendimento e Telegram.
I.I.04	Deverá ser capaz de identificar o usuário PF e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar a identificação e solução da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve integrar as bases de usuários da PF (LDAP e AD) e realizar interação com a ferramenta de gerenciamento de identidades (atualmente a PF usa o Oracle Identity Management).

I.I.05	Deverá permitir interação com o Assistente Virtual Inteligente utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.
I.I.06	Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.
I.I.07	Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma a manter o diálogo o mais humanizado possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.
I.I.08	Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas.
I.I.09	Deverá conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente.
I.I.10	Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e com o contexto. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário em questão, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam.
I.I.11	Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
I.I.12	Deverá, ainda, ser possível o treinamento da solução para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no

Requisitos de Negócio		atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.
	I.I.13	<p>A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):</p> <ul style="list-style-type: none"> • atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes; • atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente; • atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente; • dentre outros.
	I.I.14	Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da contratada
	I.I.15	A solução deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
	I.I.16	A solução deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.
	I.I.17	Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS.
	I.I.18	A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.
	I.I.19	Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da contratada.
		O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha,

I.I.20	autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.
I.I.21	Deve buscar compreender em menos de 3 minutos a intenção do usuário. Assim que for identificado se tratar de um atendimento relacionado à TI deve-se abrir um chamado no ITSM para fins de registro e contabilização dos respectivos níveis mínimos de atendimento.
I.I.22	Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina.
I.I.23	Deverá ser possível a execução de pesquisas de satisfação através do Assistente Virtual.
I.I.25	Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário.
I.I.25	Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.
I.I.26	Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando: <ol style="list-style-type: none"> 1. A avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente; 2. A realização de auditoria de utilização da solução através do rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.
I.I.27	Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total.
I.I.28	A interface da solução deve obrigatoriamente suportar execução no navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.

Requisitos de Infraestrutura de Atendimento	I.I.29	Deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.
	I.I.30	A interface WEB para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Internet Explorer 11 ou posterior, Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior.
	I.I.31	Deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.
	I.I.32	Permitir que as suas camadas de servidores Web e de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas).
	I.I.33	Deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.
	I.I.34	Deve ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica, e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos mil (1.000) usuários.
	I.I.35	Deverá ser possível realizar o backup das informações da solução sem a necessidade de interrupção dos serviços.
	I.I.36	A solução deverá prever conjunto de Software/Datacenter a ser utilizado para a hospedagem da prestação dos serviços em conformidade com os requisitos descritos. Isso deve-se ao fato de que a maioria dos fornecedores oferecem a solução no modelo SaaS - Software as a Service.
	I.I.37	A ferramenta deverá todos os meios para ser monitorável e gerenciável pelas respectivas equipes especializadas responsáveis por essas atividades.
	I.I.38	Deverão ser disponibilizados meios para realização de backup do assistente por parte da equipe especializada responsável pela atividade.
	Os componentes ou módulos da solução que necessitem de implantação, comunicação ou qualquer tipo de integração com a rede e	

	I.I.39	ou com sistemas da PF deverão ser passíveis de configuração com as soluções de balanceamento de carga e firewall de aplicação existentes na infraestrutura da CONTRATANTE.
	I.I.40	A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.
	I.I.41	A solução deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo predeterminado.
	I.I.42	A solução deve prover ao usuário mecanismos capazes de: <ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitar o aprendizado dos conceitos e operações da ferramenta; 2. Permitir a exportação de relatórios para os formatos Excel e csv; 3. Exibir mensagens de confirmação e de exceção claras aos usuários do sistema; 4. Possuir material de suporte ao usuário: manual, Ajuda (online) e guias. 5. Possuir APIs que permitam a extensão das funcionalidades ou o seu reuso pelos sistemas da PF.
	I.I.43	A solução deve fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferência de dados.
Requisitos de Serviço	I.I.44	O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor.
	I.I.45	O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas. Sessões que não tenham um diálogo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um “bom dia” não devem gerar chamados.
	I.I.46	Também não deve abrir chamados as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir: <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”; 2. Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta; 3. Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula (,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares;

		4. Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado);
	I.I.47	O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 90 dias após o início do PAO, sem quaisquer ônus à PF.
	I.I.48	Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos à PF, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) da PF.

6.1.4 Características das Ferramentas de Monitoramento e concentração de logs do Ambiente de TI

6.1.4.1 A DTI e o NTI possuem atualmente ferramentas livres, open source ou de mercado, implantadas para monitoramento e concentração de logs dos serviços, sistemas e ativos de TIC, como: Zabbix, PTRG, Grafana, Kibana, Elasticsearch e QlikSense. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos serviços, sistemas e ativos, bem como dos respectivos logs, dentro do escopo de atuação desta regional. Essa tarefa é de responsabilidade da equipe especializada de monitoramento, através das ferramentas já implantadas ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar para o atendimento dos seus serviços.

6.1.4.2 A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP V2 e V3), de agentes dedicados em software, armazenamento centralizado de Logs, scripts de automação, chamadas a APIs, dentre outras. Além disso, as soluções de monitoramento do ambiente deverão estar integradas à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a *webservice*, e deverá ser ainda capaz de encerrar automaticamente os incidentes nas situações em que os gatilhos que determinaram a sua abertura não estiverem mais ativos. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento desses eventos.

6.1.4.3 Os indicadores de desempenho relacionados na Tabela 21 descrita no TR deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os serviços e elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos, sistemas ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir, junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

6.1.4.4 Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do fluxo de funcionamento e da disponibilidade de cada serviço, equipamento e processos existentes no ambiente do CONTRATANTE. O monitoramento torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela TIC do CONTRATANTE.

6.1.4.5 Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade e/ou lentidão de aplicação. ativo de TI e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.

6.1.4.6 Diante disso, o monitoramento em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos e serviços, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC do CONTRATANTE. Esse monitoramento permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia.

6.1.4.7 Com isso, a Solução de Software de Monitoração como Serviços, a ser implementada pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento dos serviços.

6.1.4.8 A solução de Monitoramento deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais e ativos de TI utilizados pelo CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, análise de logs e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.

6.1.4.9 Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoramento da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoramento.

6.1.4.10 Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

6.1.4.11 No contexto da Monitoramento desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, todos os Itens de Configuração (IC) e Serviços da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:

- Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens estabelecidos pelo CONTRATANTE como sendo de monitoramento obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoramento (IM).
- Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, monitorar logs, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.
- O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoramento (workflow), coletar de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoramento.
- Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar instruções de Monitoramento, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoramento.
- Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoramento e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

6.1.4.12 A Solução de Monitoração deve possuir interface web consolidadora para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IMs, tanto ativos, quanto serviços, realizando as seguintes atividades básicas:

- Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.
- Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- Realizar monitoramento distribuída com administração centralizada, via console físico ou web.
- Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso do CONTRATANTE.
- Realizar monitoramento de IMs com ou sem Agente de Coleta.
- Realizar monitoramento de IMs por instruções de Monitoramento.
- Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do CONTRATANTE.
- Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do CONTRATANTE.
- Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail e Instant Messaging (Whatsapp, Telegram, MS Teams, etc).
- Prover visualizações gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs.
- A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoramento criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
- Realizar a monitoramento de serviços e sistemas implantados na PF.
- Realizar monitoramento de máquinas virtuais.

6.1.4.13 Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução deverá possuir capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento, e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) Servidores de Gerenciamento instalados com as seguintes definições:

- Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional.
- Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoramento.
- Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoramento seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.
- No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoramento deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoramento para o novo servidor.
- Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.
- A Solução de Monitoramento deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoramento, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.
- As ações das Instruções de Monitoramento deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.

- A Solução de Monitoramento deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoramento deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.
- Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoramento predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos recursos existente no IM pré-definidos para mapeamento.
- O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC d a CONTRATANTE, não definidos como IM. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.
- O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoramento, para estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoramento, conforme interesse do CONTRATANTE.

6.1.4.14 A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IMs ou por Instruções de Monitoramento, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

- A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento.
- O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.
- Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.
- Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoramento deve fornecer informações atualizada da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.
- Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.
- Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento.
- O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoramento, como um evento de monitoramento.
- O Agente de Coleta deve enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informas de monitoramento previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

6.1.4.15 As rotinas de monitoramento devem estar alinhadas à experiência do usuário no uso dos serviços e sistemas, de modo que os chamados de usuários na ferramenta ITIL também serão utilizados para a determinação final dos tempos de indisponibilidade ou problemas de performance nos serviços e sistemas monitorados.

6.1.5 Execução de Relatórios e Dashboards

6.1.4.1 A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos definidos no Termo de Referência para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal, para apoio à fiscalização do contrato e para o apoio à gestão dos processos de gerenciamento de serviços ITIL sob a sua responsabilidade.

6.1.4.2 Para a geração, manutenção e publicação dos relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item, a CONTRATADA poderá utilizar funcionalidades intrínsecas da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM adotada ou as ferramentas específicas de business intelligence, geração de relatórios e painéis web dinâmicos já contratadas pela Polícia Federal.

6.1.4.3 Os relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item devem ser acessíveis, além da equipe da DTI, pelo chefe e subchefe do NTI e demais servidores ou contratados definidos por ele.

6.1.4.4 O CONTRATANTE terá acesso irrestrito a todos os dados da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM, monitoramento, chat, suporte remoto e outras adotadas, para fins de auditoria, gestão dos serviços de TI ou requisição para geração de outros relatórios e painéis web dinâmicos que sejam necessários para a fiscalização.

6.1.4.5 O CONTRATANTE, ao seu critério, também poderá solicitar a disponibilização de novos relatórios e painéis web dinâmicos, indicadores de nível de serviço de desempenho e KPIs baseados nos dados e soluções exigidas nesse edital e em outros dados disponibilizados no ambiente sob a responsabilidade da CONTRATADA. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos no Termo de Referência. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PF.

6.1.4.6 A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito e em meio eletrônico web on-line o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.
- Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas, serviços e recursos de TI.
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
- Relatório Mensal de Requisições de Mudança.
- Relatório Mensal de execução de Requisições Planejadas.
- Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
- Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI

6.1.4.7 Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

Tabela: Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

--

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabela 25 e Tabela 26.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas, serviços e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e essenciais (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período. • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. • Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório Mensal de Requisições de Mudança.	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os Itens de Configuração afetados; classificação pelo tipo de mudança.
Relatório Mensal de Requisições Planejadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração. • Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do	

Parque de Ativos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão
Relatório mensal de capacidade	<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período. • Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso. • Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período. • Relação da capacidade total e disponível dos recursos de servidores, storages e backups administrados.
Relatório mensal de redes e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria. • Relação detalhada (ip, sistema operacional, etc.) de todos os ativos de rede.
Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> • Relação do quantitativo de todos os Sistemas, Serviços e Recursos de TIC com informações de servidor, categoria, localidade, etc.

6.1.4.8 A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.1.4.9 A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

6.2 IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

6.2.1 SOLUÇÃO 01 – CONTRATAÇÃO POR UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

6.2.1.1 Nessa modalidade, a prestação do serviço é feita mediante chamados de requisições ou incidentes, atrelados especificamente a um catálogo de serviço onde devem estar descritas todas as atividades que podem ser realizadas no escopo do contrato e respectivas remunerações em uma unidade criada para tentar remunerar o esforço de trabalho gasto para cada item do catálogo de serviços. Normalmente essa unidade é calculada levando-se em conta o tempo gasto por uma pessoa para a realização da atividade descrita no item do catálogo. Nessa modalidade, só podem ser executadas as atividades listadas no catálogo, e quando foram expressamente solicitadas por meio de um chamado registrado na ferramenta de Registro de chamados e apoio ao Gerenciamento dos Serviços de TI. Em algumas configurações, essa modalidade adota a criação de chamados rotineiros mensais (Ordens de Serviço Rotineiras) onde são listadas todas as atividades do catálogo de serviços que deverão ser realizadas de forma rotineira, todos os meses. A remuneração mensal do serviço é calculada pela quantidade de chamados e respectivos itens de catálogo de serviços executados no período. Os níveis de serviço costumam ser aplicados por chamados ou conjunto de chamados. Nesse tipo de contratação, quanto mais atividades forem realizadas pela empresa e quanto maior a quantidade de incidentes e problemas, maior é remuneração recebida pela prestadora do serviço. Na mesma

linha de raciocínio, quanto menos chamados forem abertos e menos incidentes, menos a prestadora do serviço recebe por mês, o que levou ao caso concreto vivido pela Polícia Federal entre os anos de 2010 e 2015 realizado pela então CGTI, quando optaram por fazer 08 (oito) contratos na modalidade de Unidades de Serviços Técnicos da Polícia Federal (UDPF), nos quais o esforço para a fiscalização por chamado, a microgestão de níveis de serviço por chamado, bem como a gestão da integração dos diversos contratos com centenas e até milhares de chamados por mês, os diagnósticos de problemas, e busca por melhorias nos processos e ambientes para a diminuição dos chamados e incidentes consumia a equipe de fiscalização e gestão da Polícia Federal, enquanto as empresas não tinham o menor estímulo para a melhoria dos serviços, da redução da quantidade e melhoria da qualidade dos atendimentos aos usuários. Esse modelo colocava toda a responsabilidade pela busca de melhorias dos processos e estabilização dos ambientes na equipe de fiscais e gestores da Polícia Federal. Tendo comprovado a ineficiência desse modelo, em 2015 optamos por adotar um modelo onde a empresa contratada seria remunerada em um valor mensal atrelado ao atendimento dos critérios de qualidade e níveis de serviços estabelecidos pela PF.

6.2.1.2 Nesse mesmo período, enquanto já trabalhávamos nas justificativas para não adotar a modalidade de Unidades de Serviços Técnico para os atendimentos aos usuários e sustentação do ambiente de TI da PF, foi publicado o primeiro Acórdão 916/2015 – TCU, no item 9.1.6 - alertando sobre os riscos de se adotar a UST aos órgãos e entidades do SISP:

"9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório)."

6.2.1.3 Dessa forma, entendemos que essa modalidade não atende aos requisitos negociais e técnicos apresentados no modelo de contratação e da prestação dos serviços em andamento na Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal e, além disso, estão claramente em desacordo com as recomendações do TCU conforme os Acórdãos citados, de modo que entendemos não ser recomendada a sua adoção.

6.2.2 SOLUÇÃO 02 – CONTRATAÇÃO POR UNIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA MENSURADO NA BASE DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO, DE MELHORIA CONTÍNUA E PROJETOS

6.2.2.1 Em consulta aos outros modelos alternativos de contratação de empresas especializadas em prestação de serviços na sustentação da infraestrutura tecnológica, esta equipe de planejamento da contratação avaliou no Ministério do Meio Ambiente o modelo descrito nesta seção como solução 02.

6.2.2.2 Este modelo objetiva a ampliação da maturidade de ambiente computacional envolvendo a implantação e operação de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços especializados, visando prover ao órgão contratante serviços de manutenção e evolução da saúde operacional com processos de trabalho aferidos e remunerados por Acordos de Nível de Serviço (ANS).

6.2.2.3 Mensalmente a empresa terceirizada, na pessoa do seu preposto, apresenta a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços.

Os SLA's são aplicados aos grupos de itens de configuração de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional. O valor dos serviços é mensurado em Unidade de Serviços de Infraestrutura – USI. Assim, o pagamento mensal é realizado com base na quantidade de itens de configuração e serviços suportados pela contratada, descontados os valores, se houver, do não atingimento dos SLA's e das eventuais penalidades. Este modelo permite que o valor do faturamento seja variável, conforme varia o tamanho do ambiente em serviços e itens de configuração. Por exemplo, caso a base de itens de configuração seja reduzida (ao extinguir dois servidores DNS e DHCP e colocando-os em apenas um servidor físico, por exemplo), o valor da fatura é diminuída pela redução da quantidade de itens de configuração, seguindo uma proporção definida em contrato. Por outro lado, o faturamento também aumenta caso o tamanho do parque computacional seja acrescido, tanto em serviços quanto em bens.

6.2.2.4 Além dos valores dos serviços previstos para a manutenção da saúde operacional, há a remuneração por mudanças evolutivas, denominada “Melhoria contínua de serviços”. Essas mudanças são medidas em USI's levando-se em conta a proporção coerente ao grau de relevância dos itens de configuração, a diversidade tecnológica, a complexidade das atividades de catálogo e ao esforço dispendido.

6.2.2.5 Este modelo tem como inconveniente os cálculos para se chegar a um valor justo das USI's. Neste modelo, encontramos como ponto negativo a forma de mensuração que é proporcional ao quantitativo dos itens na base de configuração. Ao nosso ver, esta forma de remuneração pode incentivar a empresa a não empregar as melhores práticas de mercado, com automações e redução dos itens de configuração, o que tende a aumentar os custos da contratante com o uso ineficiente dos seus recursos. Verificamos neste modelo uma maior dificuldade para a fiscalização do contrato, uma vez que o fiscal técnico deve ter um maior controle do seu ambiente, conhecendo detalhadamente seu parque computacional, conhecendo todos os serviços e itens de configuração que serão faturados. Embora essa responsabilidade em última instância seja realmente dos fiscais e gestores, essa é uma atividade operacional que chega a envolver centenas e até milhares de itens de configuração e serviços, dispersos em várias localidades, todos sob a administração e operação diária dos colaboradores da empresa. Essa é uma atividade que devia recursos preciosos de fiscalização e gestão para a microgestão de quantidade de equipamentos, usuários cadastrados, serviços e sistemas, em detrimento das atividades finalísticas de gestão da qualidade dos serviços entregues aos usuários finais e dos resultados negociais e técnicos que são esperados para esse serviço

6.2.2.6 Por outro lado, este modelo tem a vantagem de remunerar o que efetivamente foi consumido. Vemos como ponto positivo o dinamismo do contrato ao se expandir a utilização dos serviços, facilitando o processo de aditivo contratual, ou até mesmo a desnecessidade, caso o quantitativo mensurado não esteja ainda violado. Esse ponto positivo, pode ser adaptado, em alguma medida para a melhoria do cenário 03 que descrevemos a seguir.

6.2.3 SOLUÇÃO 03 – CONTRATAÇÃO POR PREÇO MENSAL FIXO

6.2.3.1 A Polícia Federal (DTI) realizou em 2015 a contratação, por meio da então Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação, em lote único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários (Service Desk) e de sustentação da infraestrutura da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação. O suporte técnico aos usuários se dá nas modalidades remota e presencial, sendo a modalidade remota de abrangência nacional, e a modalidade presencial somente nas unidades relacionadas pela PF em Brasília/DF. O atendimento às demandas de TI será estruturado na forma de central de serviços. O contrato é dividido em duas grandes modalidades: suporte técnico ao usuário e sustentação da infraestrutura.

6.2.3.2 O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da PF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TI. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo ITILv3. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, mais qualidade.

6.2.3.3 A Sustentação da Infraestrutura consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. A sustentação da infraestrutura deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.

6.2.3.4 Neste modelo de contratação, para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

6.2.3.5 Neste modelo, a empresa é incentivada a manter o ambiente operacional o mais estável e automatizável possível, a fim de empregar o mínimo de capital humano possível. O modelo traz muita vantagem por facilitar a fiscalização dos serviços prestados, avaliando o atendimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos estabelecidos.

6.2.3.6 Esse modelo, incentiva que melhore a qualidade dos serviços e ambientes de TI da PF /MG de modo que sua estabilidade e performance reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico. Desde que sejam mantidos os níveis de serviço, a empresa tende a buscar a eficiência em seus processos e comportamentos dos colaboradores, de modo a manter o ambiente o mais estável possível, podendo manter o mínimo de profissionais no dia a dia.

6.2.3.7 É importante salientar que a definição correta dos níveis de serviço exigidos, bem como o foco na sua fiscalização são os fatores principais de sucesso desse modelo, de modo que o alinhamento desses níveis de serviço às necessidades reais dos usuários deve ser priorizado. Níveis de serviço desalinhados das necessidades do usuário, podem resultar num contrato atendido a contento, mas usuários e áreas de negócio insatisfeitas e com problemas nas entregas de suas atividades finalísticas.

6.2.3.8 Com isso as equipes de gestão e fiscalização podem concentrar seus esforços nos atendimentos aos níveis de serviço exigidos, em melhorias dos processos, em novos projetos, avaliação em nível tático e estratégico dos indicadores e painéis, enquanto a empresa se concentra em melhorar ao máximo a eficiência de seus processos e indicadores de disponibilidade, performance e uso dos recursos de TI da PF.

6.2.3.9 Diante disso os diversos órgãos da Administração Pública, a exemplo da Polícia Federal - DTI/PF, por meio do Contrato 12/2020-DTI/PF (proc. 08206.001594/2018-17), realizou a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da PF com contraprestação mensal por preço fixo, remunerado a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do contratante, aplicado os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como demais obrigações contratuais

6.2.3.10 Neste mesmo sentido tem caminhado a Polícia Rodoviária Federal - PRF, que por meio do Contrato 26/2019-PRF (proc. 08650.011247/2018-46) contratou empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da PRF com contraprestação mensal por preço fixo, remunerado a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do contratante, aplicado os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como demais obrigações contratuais.

6.2.3.11 A Polícia Federal de Santa Catarina - PF/SC é outro órgão que realizou o mesmo modelo de contratação, por meio do Contrato 21/2021-PF/SC (Proc. 08490.002715/2021-77), onde contratou os serviços de Service Desk (com suporte de atendimento presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC deste órgão público, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, com pagamento diretamente associado aos resultados apresentados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC da PF/MG, sendo avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – SLA, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues, sendo a maior parte executados por empreitada global, com pagamento de valor mensal fixo.

6.3 AVALIAÇÃO DAS FORMAS DE CONTRATAÇÃO E CENÁRIOS TECNOLÓGICOS

A tabela abaixo sintetiza a avaliação das formas de contratação e cenários tecnológicos, de acordo com o modelo de tabela constante no Templates de Estudo Técnico Preliminar elaborado pelo órgão central do SISP e disponibilizado no site www.gov.br, por meio do link <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>:

Sintetização da análise comparativa das soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
	Solução 1	X		

A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 2	X		
	Solução 3	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
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
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			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

6.4 ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

6.4.1 Conforme inciso III do art. 11, da IN 01/2019 ME, deve-se proceder a comparação de custos totais de propriedade para as soluções técnica e funcionalmente viáveis. Nesta seção, será exposto a análise comparativa dos cursos.

6.4.2 Considerando que o estudo feito pela equipe de planejamento da contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI/PF, Unidade Central de TIC da Polícia Federal, é referência para contratação do modelo utilizado como parâmetro para fins de alinhamento e padronização na prestação de serviços de TIC do órgão, o entendimento, s.m.j., é que os cenários analisados comparando os custos das soluções estudadas pela DTI/PF e outros órgãos públicos é parâmetro suficiente para fins de demonstração do diferencial de custos dos modelos estudados.

6.4.3 Dessa forma, serão feito análise comparativa de custos realizados pela unidade central, DTI /PF, para a demonstração da diferença de custos dos modelos disponíveis no mercado e estudados para fins de contratação.

6.4.4 CÁLCULO DO CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE:

6.4.4.1 SOLUÇÃO 01 – Contratação por Unidade de Serviço Técnico

6.4.4.1.1 Descrição: Contratação por Unidades de Serviços Técnicos (UST).

6.4.4.1.2 Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

- Custo baseado no contrato atual da PF/MG
- Para fins de cálculo de custo, foram observados os valores obtidos a partir do contrato atual, tendo em vista que era aplicado a mensuração dos valores a serem pagos a partir da UST.
- Cabe o esclarecimento que os serviços contidos nesse contrato firmado no ano de 2019 estão presentes no contrato 9/2019-PF/MG que substituiu esse contrato pelo modelo atual de pagamento mensal fixo com mensuração na qualidade do serviço prestado.
- A iniciativa de se utilizar contratos anteriores é a aplicabilidade de um conhecimento prévio do ambiente de TI da PF, a fim de realizar um esforço menor e mais próximo da realidade desse órgão para estimar os valores dos custos, conforme a seguir:

Comparativo de preços - Solução 1

Contrato	Valor corrigido
Contrato 9/2019 (Service Desk)	R\$ 932.680,63
TOTAL	R\$ 932.680,63

6.4.4.1.3 A partir do custo TOTAL após as correções inflacionárias foram acrescentados os serviços que farão parte da nova contratação e não estavam incluídos nas contratações anteriores, conforme a seguir:

Solução 1 - Custo estimado dos serv. não incluídos no contrato vigente.

VALOR TOTAL DO CONTRATO ATUAL	R\$ 932.680,63
SERVIÇOS ACRESCIDOS	
Equipe de apoio à governança	R\$ 183.684,00
Equipe de Redes, Telefonia , Monitoramento e apoio à Segurança da Informação	R\$ 247.067,04

Equipe de Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados	R\$ 286.745,76
TOTAL	R\$ 1.650.177,43

6.4.4.1.4 Os valores obtidos para os valores acrescentados foram estimados a partir do quantitativo mínimo de pessoas necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos com qualidade pelas equipes especializadas. Nos estudos de custos da Solução 3 estão descritos os valores estimados por equipe.

6.4.4.2 SOLUÇÃO 02 – Contratação por Unidade de Serviços de Infraestrutura mensurado na base de itens de configuração, de melhoria contínuas e projetos

6.4.4.2.1 Descrição: Contratação por Unidade de Serviços de Infraestrutura Mensurado na Base de Itens de Configuração, de Melhoria Contínuas e Projetos

6.4.4.2.2 Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo

- Ao se analisar o custo dessa solução, observa-se uma grande equivalência ao utilizado no modelo por UST. A unidade de pagamento utilizada, USI (Unidade de Serviço de Infraestrutura), avaliar o esforço da equipe de TI com base no quantitativo de itens de configuração presentes no ambiente, medindo o grau de complexidade dos serviços contratados. A USI é aplicada para medir as atividades executadas no dia-a-dia, atendendo à requisições de serviços e incidentes, e para atividades relacionadas a melhoria contínua de serviços. Logo, observa-se a utilização de uma unidade de medida fixa para atendimento de requisições diárias com base no acionamento pontual, e para atividades rotineiras para manutenção do ambiente de TI. A vantagem observada nesse modelo para o apresentado na solução 1, é a maior facilidade de visualização de todo o parque computacional da contratante, haja vista a inclusão dos itens de configuração, o que facilitaria uma mensuração de um custo total dentro de um período de tempo.
- Nos contratos de UST utilizados na PF, elas eram utilizadas exatamente nesse mesmo modelo. Haviam UST's destinadas as atividades diárias que atendiam as requisições de serviço de TI, e UST's destinadas as atividades de manutenção operacional do ambiente de TI. Logo, observa-se que esse modelo baseado em itens de configuração não tem muita diferenciação do modelo baseado em unidade de serviço. Modifica-se apenas o parâmetro usado para medição da unidade de serviço e formaliza-se a utilização destas unidades para uma manutenção operacional do ambiente de TI.
- Em assim sendo, o custo desse tipo de contrato tende a se aproximar do custo obtido na solução 1, afinal de contas, trata-se do mesmo ambiente, com mensurações equivalentes e pagamento baseado nos serviços operacionais executados. Logo, será considerado para essa solução o mesmo custo avaliado para a solução 1.

6.4.4.3 SOLUÇÃO 03 – Contratação por preço mensal fixo

6.4.4.3.1 Descrição: Contratação por Preço Mensal Fixo

6.4.4.3.2 Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo – Baseado em estimativa de pessoal da nova contratação.

- Para o cálculo desse TCO foram levantadas o quantitativo mínimo para equipe de pessoal sustentar os serviços descritos nesse ETP. Esse quantitativo foi obtido a partir da observação da execução do contrato atual de sustentação de TIC da DTI/PF (contrato nº 12/2020 e termo aditivo nº 01/2021), PRF (contrato nº 26/2019 e termo aditivo nº 02/2021) e PF/SC (contrato nº21/2021).
- Com relação ao quantitativo mínimo de colaboradores a serem utilizadas no ambiente, seus valores foram estimados com base na realidade atualmente utilizada na PF/MG, assim como foi feita uma pesquisa nos valores atualmente pagos em contratos realizados com a Administração Pública Federal. A seguir a memória de cálculo com esses valores estimados.

6.4.4.3.3 Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo – Baseado no contrato atual da DTI /PF

- Outro estudo a ser realizado para TCO da solução 3 é utilizar os valores que são pagos atualmente no contrato 12/2020 e termo aditivo nº 01/2021 - DTI /PF. Esse contrato descreve a solução atualmente utilizada pela DTI para sustentação do ambiente de TI da PF, e é baseado no pagamento mensal fixo com mensuração dos serviços baseados em indicadores de qualidade.
- Foram utilizados os valores da contratação da DTI/PF e aplicada a tabela de reajuste e aditivação contratual da própria DTI/PF para estimar os valores da contratação no ambiente de TIC da PF/MG
- A nova contratação da PF/MG baseou-se, nesse contrato, pois trata-se de um caso de sucesso que tem atendido satisfatoriamente as necessidades desse órgão. Foram utilizados alguns serviços dessa contratação e ajustados a demanda da PF/MG.

Solução 3 - Custo por equipe contrato nº 12/2020 - DTI/PF

DESCRIÇÃO	Qtd. Colaboradores	Custo Mensal Unitário do Perfil	Custo Mensal Total por Perfil
Equipe Especializada I – Técnico	12	R\$ 6.434,18	R\$ 77.210,15
Equipe Especializada I – Líder Técnico	1	R\$ 15.632,09	R\$ 15.632,09
Equipe especializada II – Técnico	10	R\$ 6.464,72	R\$ 64.647,24

Equipe especializada II – Líder Técnico	1	R\$ 19.131,91	R\$ 19.131,91
Equipe especializada III.I – Técnico	3	R\$ 10.213,70	R\$ 30.641,09
Equipe especializada III. II – Técnico	3	R\$ 10.213,70	R\$ 30.641,09
Equipe especializada III – Líder Técnico	1	R\$ 22.722,42	R\$ 16.925,54
Equipe especializada IV – Técnico	3	R\$ 13.600,97	R\$ 29.469,69
Equipe especializada IV – Líder Técnico	1	R\$ 22.722,42	R\$ 22.722,42
Equipe especializada V – Técnico	2	R\$ 15.094,38	R\$ 30.188,76
Equipe especializada V – Líder Técnico Operacional	1	R\$ 16.893,81	R\$ 16.893,81
Equipe especializada VI – Técnico	3	R\$ 11.333,45	R\$ 34.000,34
Equipe especializada VI – Líder Técnico	1	R\$ 19.804,61	R\$ 19.804,61
Equipe especializada VII – Técnico	2	R\$ 15.026,88	R\$ 30.053,75
Equipe especializada VII – Líder Técnico	1	R\$ 27.357,69	R\$ 27.357,69
Equipe especializada VIII – Técnico	2	R\$ 14.047,55	R\$ 28.095,10
Equipe especializada VIII – Líder Técnico	1	R\$ 19.688,75	R\$ 19.688,75
Equipe especializada IX – Técnico	2	R\$ 14.047,55	R\$ 28.095,10

Equipe especializada IX – Líder Técnico	1		R\$ 24.612,11	R\$ 24.612,11
Equipe especializada X – Técnico	0		R\$ 13.600,97	R\$ 0,00
Equipe especializada X – Líder Técnico	1		R\$ 19.688,75	R\$ 19.688,75
Equipe especializada XI – Técnico	0		R\$ 13.600,97	R\$ 0,00
Equipe especializada XI – Líder Técnico	1		R\$ 19.688,75	R\$ 19.688,75
Equipe especializada XII – Técnico	XII.I	8	R\$ 9.422,09	R\$ 37.688,37
	XII.II		R\$ 11.721,96	R\$ 46.887,83
Equipe especializada XII – Líder Técnico	1		R\$ 19.688,75	R\$ 19.688,75
Equipe especializada XIII – Técnico	0		R\$ 5.640,29	R\$ 0,00
Equipe especializada XIII – Líder Técnico	1		R\$ 6.407,85	R\$ 6.407,85
Equipe especializada XIV – Técnico	0		R\$ 9.785,04	R\$ 0,00
Equipe especializada XIV – Líder Técnico	1		R\$ 15.258,30	R\$ 15.258,30
Preposto	1		R\$ 31.622,17	R\$ 31.622,17
CUSTOS ADICIONAIS MENSIS DO CONTRATO			R\$ 132.199,12	
Valor mensal total do contrato			R\$ 909.037,54	
Valor anual total da contratação (12 meses)			R\$ 10.908.450,43	

- Em assim sendo, utilizando o valor da contratação atual da DTI/PF somando-se às estimativas de custos dos serviços a nova contratação temos:

Solução 3 - valores estimado PF/MG baseado no contrato 12/2020-DTI/PF

DESCRIÇÃO	QTD. MÍNIMA ESTIMADA COLABORADORES	CUSTO MENSAL UNITÁRIO DO PERFIL	CUSTO MENSAL POR PERFIL TOTAL	VALOR ANUAL ESTIMADO
Equipe Especializada I – Técnico	14	R\$ 6.464,72	R\$ 90.506,14	R\$ 1.086.073,63
Equipe Especializada I – Líder Técnico	1	R\$ 19.131,91	R\$ 19.131,91	R\$ 229.582,96
Equipe especializada II – Analista	2	R\$ 10.213,70	R\$ 20.427,39	R\$ 245.128,72
Equipe especializada III – Analista	2	R\$ 10,241,55	R\$ 20.483,10	R\$245.797,17
Equipe especializada IV– Analista	2	R\$ 13.749,83	R\$ 27.499,65	R\$ 329.995,85
CUSTO ESTIMADO DO CONTRATO ANUAL (12 MESES)	R\$2.136.578,33			

6.4.4.3.4 Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo – Baseado no contrato atual da PRF

- Este estudo de TCO da solução 3 se baseou no contrato atual da PRF (contrato nº 26/2019 e termo aditivo nº 02/2021). O contrato atual da PRF é similar a nova especificação realizada nesse ETP.
- Foram utilizados os valores da contratação da PRF e aplicada a tabela de reajuste e aditivação contratual da própria PRF para estimar os valores da contratação no ambiente de TIC da PF/MG.
- Foram utilizados alguns serviços dessa contratação e ajustados a demanda da PF/MG, conforme a seguir:

Solução 3 - Custo por equipe contrato nº 19/2019 - PRF

Item	DESCRIÇÃO	Qtd. Colaboradores	Custo Mensal Unitário do Perfil	Custo Mensal Total por Perfil

1	Atendimento Remoto ao Usuário	8	R\$ 5.169,83	R\$ 41.358,63
2	Atendimento Presencial ao Usuário	3	R\$ 6.940,76	R\$ 20.822,29
3	Apoio à Governança de TI	1	R\$ 15.742,89	R\$15.742,89
4	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	1	R\$ 15.591,47	R\$ 15.591,47
5	Apoio ao Gerenciamento de Identidades	1	R\$ 15.591,47	R\$ 15.591,47
6	Serviços de Rede e Domínio Microsoft	3	R\$ 5.286,07	R\$ 15.858,20
7	Serviços de Banco de Dados	3	R\$ 14.882,48	R\$ 44.647,43
8	Serviços de Comunicação e Mensagens Eletrônicas	2	R\$ 11.032,28	R\$ 22.064,55
9	Redes Locais, Metropolitanas e Longa Distância	2	R\$ 17.489,48	R\$ 34.978,96
10	Apoio a Processos de Segurança da Informação	2	R\$ 16.218,37	R\$ 32.436,75
11	Serviço de Aplicações	4	R\$ 6.932,24	R\$ 27.728,97
12	Serviço de Orquestração de Servidores	2	R\$ 11.103,03	R\$ 22.206,07
13	Serviço de Sistemas Operacionais	2	R\$ 11.286,95	R\$ 22.573,89
14	Serviço de Armazenamento de dados	2	R\$ 11.103,03	R\$ 22.206,07
15	Infraestrutura Física de Datacenter	2	R\$ 7.118,00	R\$ 14.236,00
16	Supervisão I (Supervisão à equipe de atendimento remoto e presencial ao usuário)	1	R\$ 9.242,99	R\$ 9.242,99
17	Supervisão II (Supervisão à equipe de governança em TI, Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações e Apoio ao Gerenciamento de Identidades)	1	R\$ 39.308,77	R\$ 39.308,77
18	Supervisão III (Supervisão a todas equipes de infraestrutura)	1	R\$ 18.027,88	R\$ 18.027,88
	Valor anual total da contratação (12 meses)		R\$ 5.215.479,05	

- Em assim sendo, utilizando o valor da contratação atual da PRF somando-se às estimativas de custos dos serviços a nova contratação temos:

Solução 3 - Valores baseados no Contrato n° 26/2019 - PRF.

DESCRIÇÃO	QTD. MÍNIMA ESTIMADA COLABORADORES	CUSTO MENSAL UNITÁRIO DO PERFIL	CUSTO MENSAL POR PERFIL TOTAL	VALOR ANUAL ESTIMADO
Equipe Especializada I – Técnico	14	R\$ 6.940,76	R\$ 97.170,70	R\$ 1.166.048,38
Equipe Especializada I – Líder Técnico	1	R\$ 9.242,99	R\$ 9.242,99	R\$ 110.915,83
Equipe especializada II – Analista	2	R\$ 15.591,47	R\$ 31.182,93	R\$ 374.195,18
Equipe especializada III – Analista	2	R\$ 14.104,33	R\$ 28.208,66	R\$ 338.503,90
Equipe especializada IV – Analista	2	R\$ 9.164,04	R\$ 18.328,09	R\$ 219.937,07
CUSTO ESTIMADO DO CONTRATO ANUAL (12 MESES)	R\$ 2.209.600,36			

6.4.4.3.5 Custo Total de Propriedade – Memória de Cálculo – Baseado no contrato atual da PF/SC

- Este estudo de TCO da solução 3 se baseou no contrato atual da PF/SC (contrato n° 21/2021). O contrato atual da PF/SC é semelhante a nova especificação realizada nesse ETP..
- Foram utilizados os valores da contratação da PF/SC para estimar os valores da contratação no ambiente de TIC da PF/MG. Também foram acrescidos os valores estimados dos serviços na contratação PF.
- Foram utilizados alguns serviços dessa contratação e ajustados a demanda da PF/MG, conforme a seguir:

Solução 3 - Custo por equipe contrato n° 21/2021 - PF/SC

DESCRIÇÃO	Qtd. Colaboradores	Custo Mensal Unitário do Perfil	Custo Mensal Total por Perfil

Equipe Especializada I - Atendimento presencial ao Usuário <TECNICO>	1	R\$ 10.031,8	R\$ 10.031,8
Equipe Especializada I - Atendimento presencial ao Usuário <LIDER TECNICO>	1	R\$ 16.374,41	R\$ 16.374,41
Equipe Especializada II - Governança de Serviços de TI - Apoio à Governança de TI <TECNICO>	0	R\$ 7.653,50	R\$ 7.653,50
Equipe Especializada II - Governança de Serviços de TI <LIDER TECNICO>	1	R\$ 10.294,46	R\$ 10.294,46
Equipe Especializada III – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação <TECNICO>	1	R\$ 10.294,46	R\$ 10.294,46
Equipe Especializada III – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação <LIDER TECNICO>	0	R\$ 12.492,43	R\$ 0,00
Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados <TECNICO>	0	R\$ 11.947,74	R\$ 0,00
Equipe Especializada IV – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados <LIDER TECNICO>	0	R\$13.316,87	R\$ 0,00
Equipe especializada V - Serviços de Manutenção de Sistemas <TECNICO>	1	R\$ 8.717,351	R\$ 8.717,351
CUSTOS ADICIONAIS MENSAIS DO CONTRATO		R\$ 1.692,81	
Valor mensal total do contrato		R\$ 57.405,29	
Valor anual total da contratação (24 meses)		R\$ 1.377.727,00	

- Em assim sendo, utilizando o valor da contratação atual da PF/SC somando-se às estimativas de custos dos serviços a nova contratação temos:

Solução 3 - Valores baseados no Contrato n° n° 21/2021 - PF/SC

--	--	--	--

DESCRIÇÃO	QTD. MÍNIMA ESTIMADA COLABORADOS	CUSTO MENSAL UNITÁRIO DO PERFIL	CUSTO MENSAL POR PERFIL TOTAL	VALOR ANUAL ESTIMADO
Equipe Especializada I – Técnico	14	R\$ 10.031,8	R\$ 140.445,20	R\$ 1.685.342,40
Equipe Especializada I – Líder Técnico	1	R\$ 16.374,41	R\$ 16.374,41	R\$ 196.492,92
Equipe especializada II – Analista	2	R\$ 7.653,5	R\$ 15.307,00	R\$ 183.684,00
Equipe especializada III – Analista	2	R\$ 10.294,46	R\$ 20.588,92	R\$ 247.067,04
Equipe especializada IV – Analista	2	R\$ 11.947,74	R\$ 23.895,48	R\$ 286.745,76
CUSTO ESTIMADO DO CONTRATO ANUAL (12 MESES)	R\$2.599.332,12			

6.5 MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO):

6.5.1 A nova contratação aumentou a quantidade de serviços a serem realizados pela contratada, quando comparada as contratações realizadas pela PF nos anteriores. Foram incluídos novos serviços a serem prestados, a exemplo das equipes especializadas de Governança de Serviços de TI; Redes, Telefonia, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação e Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados.

6.5.2 A seguir a tabela comparativa dos custos total de propriedade.

Tabela: Mapa Comparativo (TCO)

Solução	Descrição da solução	Estimativa total anual
1	Contratação por Unidade de Serviço Técnico	R\$ 1.650.177,43
2	Contratação por Unidade de Serviço de Infraestrutura	R\$ 1.650.177,43
3	Contratação por Preço Mensal Fixo – Baseado no contrato atual da DTI/PF	R\$ 2.136.578,33

4	Contratação por Preço Mensal Fixo – Baseado no contrato atual do PRF	R\$ 2.209.600,36	R\$ 2.315.170,27 (Média)
5	Contratação por Preço Mensal Fixo – Baseado no contrato atual da PF/SC	R\$ 2.599.332,12	

6.5.3 Dado que o valor anual do contrato geralmente é reajusto a partir do ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação) corrente, e dada as características da contratação que visam manter um ambiente de TI conhecido e estável, sem mudanças consideráveis na sua capacidade de processamento e infraestrutura, não houve a necessidade de se calcular os TCO's anuais para o tempo total que o contrato poderá estar vigente.

6.6 JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.6.1 A equipe de TI da Polícia Federal tem aprendido continuamente com as contratações realizadas anteriormente, haja vista uma fiscalização atuante que realizou os registros e levantamentos das experiências vivenciadas e aplica as lições aprendidas. Também tem acompanhado o mercado, principalmente junto a órgãos públicos, avaliando os modelos aplicados e comparando-os com a realidade do parque tecnológico da PF e sua cultura organizacional.

6.6.2 Observou-se que solução 03 (contratação por valor mensal fixo) tem sido muito bem aproveitada no contexto tecnológico do órgão. Desde a escolha desse tipo de solução em diversos órgãos públicos, tem-se observado que as expectativas da contratação, quando se optou por deixar de usar o modelo de UST, tem atendido muito satisfatoriamente. Neste modelo de contratação, foi possível de fato alinhar a gestão contratual com a gestão da qualidade dos serviços prestados. O estabelecimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados foram decisivos para uma fiscalização atuante, onde a qualidade do serviço prestado passou a ser prioridade a uma contabilização numérica simplista de um suposto esforço das equipes de TI para solucionar requisições, incidentes e problemas. Logo os resultados são medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicos, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas qualitativas estabelecidas. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

6.6.3 Na Polícia Federal, a melhoria do ambiente de TI tem sido uma constante, onde novos ativos, sistemas e tecnologias são continuamente inovados. Os gestores têm uma visão estratégica alinhada com a aplicação da tecnologia para melhorar o combate à criminalidade, e o constante investimento tem concretizado essa realidade. Nota-se que a solução escolhida se adapta de forma muito mais satisfatória a realidade de um ambiente de TI complexo e altamente dinâmico. É possível realizar a atualização tecnológica sem grandes alterações e esforços no processo de fiscalização e gestão contratual. Independente da tecnologia utilizada, os parâmetros de qualidade permanecem sempre os mesmos, o que permite uma fiscalização contratual mais objetiva, menos burocrática e melhor executada.

6.6.4 Nos modelos baseados em UST e USI, soluções 1 e 2 respectivamente, a modificação na infraestrutura de TI com o acréscimo, retirada, substituição ou atualização no ambiente poderia gerar um aumento de atividades operacionais (UST) ou uma alteração significativa dos itens de configuração (USI). Tal mudança não necessariamente implica em um aumento ou diminuição na complexidade de se sustentar o ambiente, logo o valor contratual poderia aumentar ou diminuir sem de fato haver uma comprovação de que o esforço da empresa realmente aumentou ou diminuiu. Um exemplo prático é uma atualização de versão dos sistemas operacionais no parque de TI, onde um esforço inicial pode ser empregado para realização do trabalho, contudo logo a curto prazo essas atualizações trarão uma maior estabilidade ao ambiente e um menor esforço de sustentação. Outro exemplo seria a implantação de uma solução de monitoramento das aplicações, onde, apesar do esforço inicial na sua configuração, com o acréscimo de itens de configuração, o monitoramento mais eficaz traria um resultado mais pró ativo a fim de evitar indisponibilidade no ambiente, evitando acionamentos de sobreaviso e maior estabilidade operacional para o ambiente, ou seja, menor custo de sustentação do ambiente. Um exemplo mais prático seria a aquisição de novos computadores servidores, onde o número de itens de configuração aumenta, as atividades operacionais também, contudo logo após a implantação dos novos recursos, um ambiente mais atualizado traria mais estabilidade, tendo em vista um maior poder computacional disponível. Logo, nos modelos de UST e USI o custo do contrato aumentaria, contudo, a sustentação desse ambiente seria muito menos onerosa e custosa, o que não refletiria a realizada desse novo ambiente de TI. Nos exemplos citados, o modelo proposto na solução 3 conseguiria fazer com que a empresa contratada mensurasse as melhorias a curto e médio prazo em um esforço operacional inicial eventual maior, por conseguinte conseguindo balancear esse custo eventual com a estabilidade maior do ambiente que diminui o custo de sustentação do mesmo.

6.6.5 A partir das soluções apresentadas, a solução escolhida também é a única capaz de incentivar a empresa contratada a otimizar os seus fluxos e procedimentos de resolução de requisições e incidentes para minimizar os problemas e seus impactos. A partir do ambiente tecnológico de alta qualidade disponível na PF, somando-se uma equipe de material humano competente, é possível realizar uma melhoria contínua, reduzindo o custo operacional e aumentando o tempo de disponibilidade dos recursos. A busca contínua pelos indicadores de serviço e disponibilidade faz com que a empresa contratada se preocupe mais em melhorar a qualidade do atendimento, otimizando-o. Diferentemente, as outras soluções apresentadas possuem o foco no trabalho executado, ou seja, nos procedimentos operacionais. Essa atuação no nível mais operacional muitas vezes vem sem a devida qualidade necessária e destoada do objetivo mais estratégico que possui foco maior em eficiência e eficácia que preza pela qualidade. Observa-se também que nos modelos propostos nas soluções 1 e 2, o esforço da equipe de fiscalização é muito grande. O acompanhamento pontual para fiscalização da aplicação das UST's e o controle operacional para se manter uma base de itens de configurações altamente dinâmica é tremendo. Esse desgaste no acompanhamento acaba onerando os fiscais, que não conseguem acompanhar a atuação da empresa contratada no dia-a-dia. O foco da fiscalização passa a ser a contabilização operacional do esforço da equipe de TI, afastando-o das atividades de acompanhamento da qualidade nos serviços prestados. A solução escolhida consegue direcionar a fiscalização e gestão contratual de tal forma que o pensamento crítico esteja alinhado com a mensuração da qualidade dos serviços prestados e na melhoria contínua.

6.6.6 A mensuração do serviço com foco em indicadores de qualidade obtidos a partir do serviço prestado e da disponibilidade do ambiente de TI, provoca a empresa contratada a otimizar o ambiente de trabalho. O pagamento fixo mensal, obriga a empresa contratada a buscar uma maior automação do ambiente com o estabelecimento de procedimentos operacionais padrões e a devida documentação, dada a natureza da contratação baseada em punição à prestadora caso não sejam respeitados os indicadores de qualidade preestabelecidos. Em assim sendo, o plano

estratégico passa a ser a uma diminuição no esforço operacional com reflexos diretos em redução de custo, e paralelamente, o ambiente de TI passa a ser mais estável, sendo possível mantê-lo com o menor esforço possível. Para atingir esse objetivo, o ambiente passa a ter que ser necessariamente controlado. Logo as disciplinas o ITIL serão aplicadas naturalmente, uma vez que é vital haver gerências de mudança, documentação, configuração, qualidade, capacidade, continuidade, dentre outras, a fim de se manter o ambiente estável, focado na satisfação do cliente, eficiência operacional, redução de custos e nos esforços, conseqüentemente alinhando a área de TI com a área de negócios, focada no resultado. Observa-se que o valor fixo mensal obrigará a empresa contratada a manter o foco na qualidade do ambiente, pois reflete diretamente no esforço a ser aplicado para sua manutenção e sustentação, com um custo menor e maior automação do ambiente.

6.6.7 Conforme citado anteriormente, o Acórdão nº 916/2015 - TCU no item 9.1.6 faz o seguinte alerta aos órgãos e entidades do SISP:

"9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório)."

6.6.8 Recentemente o acórdão 2037/2019 – TCU recomendou evitar o uso de UST para contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, conforme a seguir:

"9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;

9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;"

6.6.9 O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos esperados em um contrato de atendimento.

6.6.10 Dene-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando, principalmente, o número total de estações de trabalho, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional das unidades e as características dos diferentes serviços a serem executados além dos dados históricos.

6.6.11 As atividades serão divididas por áreas especializadas. Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços. Nesta forma de remuneração, o pagamento será realizado com base na média mensal do valor integral definido para o contrato.

6.6.12 Ao nal do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e às possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.

6.6.13 Por m, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.

6.6.14 Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC da PF por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

6.6.15 Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos.

O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de escalização e privilegia o de atenção dos gestores naquilo que é relevante, como o atendimento do serviço voltado ao negócio.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1 ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

7.1.1 A demanda dos serviços é resultado da prestação dos serviços presentes no catálogo de serviços correntemente atendidos, coletados pela ferramenta de Service Desk e pelo parque de equipamentos e sistemas.

7.1.2 O quantitativo de chamados visa, apenas, proporcionar às empresas participantes mais um ponto de referência e de orientação que, em conjunto com outras especificações, condições e exigências estabelecidas neste termo, criam um cenário para o dimensionamento das propostas com valores fiéis e demanda de serviços a serem contratados.

7.1.3 Através do serviço de atendimento à usuário (Portal de Atendimento, 0800, chatbot) mantido pela contratada por meio do contrato 12/2020-DTI/DPF, são recebidas e processadas as solicitações de serviço dos usuários de todas as unidades da Polícia Federal, além de órgãos conveniados. O total de usuários estimados dos sistemas informatizados da PF é de aproximadamente 20.000 (vinte mil), somados os usuários das unidades centrais e descentralizadas, prestadores de serviços que atuam nos sistemas ao público (emissão de passaportes, controle de tráfego internacional de pessoas, etc.) e usuários de outros órgãos que acessam os sistemas corporativos da PF através de convênios. Deste universo de usuários, estima-se em aproximadamente 1200 (Mil e duzentos) entre servidores e terceirizados que atuam nas unidades da PF localizadas no estado de Minas Gerais, que são o escopo do atendimento de suporte presencial do presente TR.

7.1.4 Para o Estado de Minas Gerais, estima-se, atualmente, um volume médio aproximado de 2000 (dois mil) chamados mensais de usuários, reportando ao Service Desk incidentes ou requisições de serviço, 500 (seiscentos) incidentes mensais abertos diretamente pelas equipes especializadas, relacionados com ações preventivas ou corretivas, e 200 (duzentas) solicitações mensais de mudança.

Tabela: Estatística de chamados PF/MG

Estatística de Chamados por Localidade Jan/2020 a Dez/2021

Localidades								
Nível	Belo Horizonte	Uberlândia	Uberaba	Gov. Valadares	Montes Claros	Divinópolis	Varginha	Juiz de Fora
N2	17454	5168	4487	4677	1235	3258	3559	2484
N3	1482	98	86	270	42	77	149	80

7.1.5 O parque atual de equipamentos na Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e demais unidades regionais, compreende atualmente um total aproximado de 2000 estações de trabalho (dentre elas notebooks/notebooks/ultrabooks), 500 impressoras de rede, 70 servidores de rede, 233 switch e outros. O parque atual de equipamentos de infraestrutura de TIC está detalhado no ANEXO IV do TR.

7.1.6 O catálogo de serviços de TIC lista os principais serviços da área de atendimento ao usuário e sustentação da infraestrutura, conforme a seguir:

Tabela: Serviços de atendimento ao usuário

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Baixo
	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.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Elevado
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo
Administração de Notebooks/Ultrabooks /Tablets	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks /Ultrabooks/Tablets	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks /Ultrabooks/Tablets	Elevado

	Manutenção Preventiva de Notebooks/Ultrabooks /Tablets	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	Elevado
	Manutenção Preventiva de Impressoras e Multifuncionais	Baixo
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Elevado
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Baixo
Administração de Estações de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Elevado
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Baixo
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Elevado
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 Confeção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos, memórias, discos rígidos e Demais Equipamentos	Baixo
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Elevado
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Elevado
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio
	Criação de Conta de Domínio	Elevado
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Elevado
	Criação de Conta em Sistemas	Elevado
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Elevado
	Instalação de Tokens e Certificados	Elevado
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Elevado
Telefonia Convencional e IP	Configuração e instalação de terminal	Elevado
	Criação de ramal e senha de acesso	Alto

Tabela: Serviços aos Usuários Especializados de TI

--	--	--

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Contas e Perfis de Acesso	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
		Elaboração e manutenção de scripts com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos na rede	Médio
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta dos Portais Corporativos	Médio
	Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Elevado
	Gerenciamento de Domínio	Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio
Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio			Médio
Ativos de Rede		Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes.	Elevado
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	Elevado

	Administração de Infraestrutura de Redes	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 e Serviços	Elevado	
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede	Elevado	
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação e Serviços	Elevado	
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação e Serviços	Elevado	
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação e Serviços	Elevado	
		Remoção de Servidor de Aplicação e Serviços	Médio	
		Instalação do Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado

Backup	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 Servidores	Alto	
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	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 Sistemas de Arquivos e servidores em geral	Alto	
	Armazenamento /Storage	Instalação de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Elevado
		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	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Elevado
	Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Elevado
	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.	Elevado
Telefonia	Manutenção	Substituição de placas, alteração de local de instalação, criação e troca de ramais, identificação de panes, gerenciamento de senhas	Alto
	Instalação	Substituição e configuração de equipamentos, implantação de equipamentos em novas localidades, troca do parque analógico por parque digital	Alto
Telecomunicações	Instalação e manutenção	Instalação, configuração, acompanhamento e manutenção do sistema de comunicação via rádio da Polícia Federal em Minas Gerais, sistema Tetrapol, ou outros que venham a substituir os sistemas existentes em UHF e VHF	Médio
Nobreaks	Instalação e manutenção	Dimensionamento, instalação, substituição, manutenção e configuração.	Médio

8. Estimativa do Valor da Contratação

8.1 O valor estimado foi obtido conforme descrito no item 5 deste documento e especificado na Planilha de Pesquisa de Mercado e Preços de referência anexada ao processo, totalizando o valor total anual de R\$ 2.599.332,12 (Dois milhões quinhentos e noventa e nove mil trezentos e trinta e dois reais e doze centavos.)

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1 Conforme exposto no Termo de Referência, é importante que a prestação de serviços de TIC estejam alinhados com as melhores práticas de mercado e as recomendações do guia ITIL v3 e v4. A concepção de infraestrutura de TIC é orientada aos serviços prestados em todas as fases do seu ciclo de vida, visando a atuação em seus diferentes componentes com um objetivo único final, a garantia da prestação de serviços de qualidade.

9.2 Sob o ponto de vista da gestão de TIC, agrega-se diversos benefícios, tais como: a simplificação da coordenação das atividades; a minimização de potenciais conflitos internos entre diferentes prestadores de serviço; a possibilidade de adoção de níveis mínimos de serviço e de indicadores chave de desempenho que garantam globalmente a qualidade dos serviços prestados, e permitam uma gestão contratual voltada para o objetivo de garantir uma prestação de serviços de qualidade, mantendo a conformidade com as garantias necessárias para a preservação do interesse público

9.3 Conforme descrito no TR, “O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da PF. Dessa forma, a licitação será realizada em um único grupo com dois itens.”

9.4 A Contratação trata de uma solução integrada, reunidos em um único grupo, composto por 02 itens, com suporte técnico presencial ao usuário, de 2º nível, e sustentação da infraestrutura, de 3º nível, de forma presencial, construída, mantida e evoluída, pelo esforço de um único prestador de serviços. Sendo o parcelamento inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços – gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1. A SR/PF/MG não possui outro contrato correlato ou interdependente ao pretendido.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

ID	RESUMO DAS NECESSIDADES	VINCULAÇÃO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (2020-2021)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
	Operação, configuração, implantação, monitoramento,		

NNE1	atualização, manutenção, melhoria contínua, documentação e segurança dos serviços de TIC, dos equipamentos de TIC, dos dados, dos ambientes e processos sob a responsabilidade do NTI, por meio da adoção das melhores práticas de gestão, pelo foco na entrega de resultados, pelo atendimento aos níveis de serviço estabelecidos, visando o uso eficiente dos recursos, a qualidade e a satisfação dos usuários.		
NNE2	Garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TI da Polícia Federal.		
NNE3	Execução e aperfeiçoamento contínuo dos serviços técnicos de operação e de processamento e armazenamento de dados da Polícia Federal.	<p>Vinculação direta com as ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> -A95-Mapear e implantar processos de gerenciamento de serviços de TIC -A110-Elaborar e manter Programa de Gestão de Continuidade de Negócios -A111-Definir e documentar processo de gerenciamento de patches de todo o ambiente (ativos de rede, sistema operacional, etc.) 	<p>Objetivos Estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -OE1 - Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários. -OE4 - Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC. -OE5 -Aperfeiçoar a integração e a governança de dados da Polícia Federal. -OE6 - Aprimorar a segurança da informação em TIC. -OE9 - Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC
NNE4	Eficiência, qualidade e melhoria contínua da experiência dos usuários no suporte e atendimento das suas necessidades no uso dos serviços de TI oferecidos pela Polícia Federal.	<ul style="list-style-type: none"> -A164-Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas 	
	Alinhamento e atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TI já implementados no NTI		

NNE5	às boas práticas de mercado (ITIL, COBIT, PMBOK, DAMA-DMBOK, etc...) e às necessidades de governança de TI vigentes na PF, bem como a implementação de novos processos e sua melhoria contínua.	-A178-Avaliar as condições da infraestrutura de telefonia existente nas unidades descentralizadas.	
NNE6	Apoio à gestão, documentação e catalogação dos itens de configuração de TI sob à responsabilidade do NTI, bem como suas configurações, registros patrimoniais e respectivos manuais técnicos operacionais		
NNE7	Elaboração e publicação on-line de relatórios e painéis atualizados específicos para a fiscalização dos serviços prestados, bem como demais relatórios e painéis de apoio à gestão dos recursos e serviços sob a responsabilidade da contratada.		

12. Resultados Pretendidos

12.1 - Garantir a alta disponibilidade e expansão dos sistemas e equipamentos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/MG.

12.2 - Garantir o perfeito funcionamento de toda a infraestrutura e parque tecnológico colocados à disposição dos usuários de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/MG.

12.3 - Continuidade no oferecimento dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/MG aos diversos usuários internos de sistemas da Polícia Federal nesta Regional e suas Delegacias Descentralizadas.

12.4 - Melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/MG.

12.5 - Aumento da eficiência na gestão dos contratos de prestação de serviços de TIC.

12.6 A tabela a seguir resume os resultados esperados com a contratação:

Tabela: Resultados e Benefícios esperados

ID.	Resultados e Benefícios esperados
BES1	Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizados pela PF aos públicos interno e externo.
BES2	Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TIC, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PF, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço.
BES3	Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados nesta Superintendência Regional de Polícia Federal em Minas Gerais e respectivas unidades descentralizadas.
BES4	Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados da PF de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.
BES5	Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, consubstanciadas nos guias COBIT v5 e ITIL v3 e v4.
BES6	Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos da Polícia Federal
BES7	Preparação da Infraestrutura de TIC para os novos projetos definidos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), de forma a consolidar as ações de Governança de TIC com a efetiva implantação dos novos projetos e sistemas.
BES8	Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
BES9	Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC.
BES10	Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência dos contratos atuais.

13. Providências a serem Adotadas

13.1. Para a execução do contrato, não há necessidade de adequações físicas nas unidades de prestação de serviço.

13.2. Os equipamentos a serem utilizados, como computadores, telefones, já constam do patrimônio da SR/PF /MG.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14. 1. Os serviços a serem contratados possuem critérios e práticas de sustentabilidade em relação aos materiais, bem como a previsão da adequada execução a fim de atender as demandas sem infringir a legislação ambiental aplicável.

14.2. O conteúdo dessa matéria também estabelece ações ambientais, visto que a IN nº 05/2017-SEGES/MPDG, exige na contratação em tela a observância de exigências de sustentabilidade

ambiental na execução do serviço, o que será feito por treinamento de empregados da Contratada, por conscientização de todos os envolvidos, ou por meios de ações concretas apontadas especialmente nas especificações técnicas dos serviços e obrigações da Contratada e Contratante.

14.3. As boas práticas de otimização de recursos, redução de desperdícios e menor poluição se pautam por pressupostos que deverão ser observados tanto pela Contratada como pela Contratante, a saber:

racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica) e água;
treinamento/capacitação periódica dos empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios /poluição;
aquisição de materiais em conformidade com a Legislação Ambiental vigente.

14.4 sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, o Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

- Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº48.138, de 8 de outubro de 2003;
- Dar a destinação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;
- Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;
- Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;
- Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;
- Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;
- Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;
- Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;
- Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios /poluição;
- Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros); e
- Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação.

14.5 Ainda como requisitos socioambientais, A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

14.6 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

14.7 A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade

ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

Conforme já mencionado neste Estudo Técnico Preliminar e também exposto do Documento de Oficialização da Demanda, a solução escolhida tem como benefícios a serem alcançados garantir a alta disponibilidade e expansão dos sistemas e equipamentos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/MG, garantir o perfeito funcionamento de toda a infraestrutura e parque tecnológico colocados à disposição dos usuários de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/MG, continuidade no oferecimento dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/MG aos diversos usuários internos de sistemas da Polícia Federal nesta Regional e suas Delegacias Descentralizadas, melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/MG, aumento da eficiência na gestão dos contratos de prestação de serviços de TIC.

Com base no estudo realizado e o alinhamento aos moldes dos serviços executados órgão central de TIC da PF, entende-se que modelo definido pela DTI e pretendido pelo NTI possibilitará a continuidade da modernização tecnológica e funcional da PF, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pelas áreas de TIC da PF.

Assim, esta Equipe de Planejamento da Contratação declara a viabilidade desta contratação, contendo em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

16. Responsáveis

FAGNER PEREIRA DE ARAUJO

Agente Administrativo

RAFAEL GUEDES

Agente de Polícia Federal

GILBERTO PEREIRA LANDIM

Agente de Polícia Federal

ANA CAROLINA MOREIRA STRINGHETA

Escrivã de Polícia Federal