

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo:

2. Introdução

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no TIC - DOD - Documento de Oficialização da Demanda NTI/SR/PF/RR (SEI nº 20766530), Processo SEI 08485.006072/2021-18, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A instituição da Equipe de Planejamento da Contratação-EPC se deu pela Portaria 2732/2021-GAB/SR/PF/RR, conforme documento SEI 21060086, tendo a composição descrita abaixo.

I. **Integrante Requisitante:** Antonio Bartolomeu Nilfran Mercedes de Aguiar, conforme documento SEI nº 20766530.

II. **Integrantes Técnicos:** Antonio Bartolomeu Nilfran Mercedes de Aguiar e Anderson Guimarães da Rocha, conforme documento SEI nº 20998862.

III. **Integrante Administrativo:** Renato Silveira Salgado, conforme documento SEI nº 21004293.

4. Descrição da necessidade

Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.

5. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/RR	ANTONIO BARTOLOMEU NILFRAN MERCEDES DE AGUIAR

6. Necessidades de Negócio

1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado de Roraima.
2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado de Roraima.
3. Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF em Roraima, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

7. Necessidades Tecnológicas

1. Alinhamento com a contratação da DTI/PF.
2. Compatibilidade técnica e contratual com a contratação da DTI/PF.
3. Atendimento de suporte ao usuário, com suporte de 2º nível, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.
4. Atendimento de suporte de 3º nível na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

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

1. Requisitos de capacitação:

- 1.1. A DTI/PF deverá treinar a equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.
- 1.2. Cabe a Contratada a responsabilidade de treinamento de suas equipes de suporte, para possibilitar a correta prestação do serviço.

2. Requisitos de capacitação:

- 2.1. Caberá a Contratada treinar sua equipe para operação da plataforma de suporte que é disponibilizada pela DTI/PF.
- 2.2. Cabe a Contratada a responsabilidade de treinamento de suas equipes de suporte, para possibilitar a correta prestação do serviço.

3. Requisitos Temporais:

- 3.1. A Contratação deverá entrar em vigor antes do fim do contrato atual.
- 3.2. A Empresa Contratada terá até 90 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

4. Requisitos de Segurança:

- 4.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.
- 4.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.
- 4.3. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.
- 4.4. Investigação social dos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.5. Utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.6. Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para os técnicos de 2º e 3º níveis. (O Técnico de N3 pode realizar suportes de 2º e 3º Nível, mas o técnico de N2 somente pode realizar chamados de 2º Nível).

5. Requisitos Culturais:

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

6. Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade:

- 6.1. Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 5º da Instrução Normativa/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010.
- 6.2. A Contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU (https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432).
- 6.3. A comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.

7. Requisitos de Formação da Equipe da Contratada

- 7.1. Em até sessenta (60) dias a Contratada deverá comprovar através de certificação, após a contratação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços.
- 7.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.
- 7.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no Termo de Referência.

7.4. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível:

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

7.4.2. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.

7.4.3. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).

7.4.4. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

7.4.5. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.

7.5. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 3º Nível:

7.5.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas na execução das atividades da Equipe devem possuir, no mínimo, 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.

7.5.2. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

7.5.3. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo Certificação Windows Server 2012 ou superior.

7.5.4. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência em telefonia IP, Certificação DCAP – Digium Certified Asterisk Professional ou equivalente ou certificado de participação em curso com carga horária superior a 20h.

8. Requisitos de Metodologia de Trabalho

8.1. O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as Unidades da Polícia Federal no Estado de Roraima, nos endereços informados neste Termo de Referência.

8.2. O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 07:30 h às 18:00 h.

8.3. O Horário de Plantão será compreendido, nos dias úteis, das 18h às 07:30 h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 07:30h.

8.4. 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 conformidade da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

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

8.6. 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.

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

8.8. 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.

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

9. Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução

9.1. Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de suporte de N1.

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

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

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

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

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

10. Requisitos do modelo de Licitação:

10.1. A Licitação deverá ser em Lote único, por menor preço.

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

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

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

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

10.3.3. A quantidade de chamados de 3º nível é bem inferior à quantidade de chamados de 2º nível e se licitado separadamente poderia não interessar ao mercado.

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

9. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

1 A estimativa leva em consideração os seguintes parâmetros:

1.1 Quantidade de localidades atendidas, e quantidade de usuários por localidade.

1.2 Quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

1.3 Quantidade de chamados do Contrato atual de TI.

TABELA 1 - MÉDIA DE CHAMADOS ATUAL				
LOCALIDADE	Chamados de 2º nível, para um período de 30 dias:	Chamados de 2º nível, para o período de 12 meses:	Chamados de 3º nível, para o período de 30 dias:	Chamado de 3º nível, para o período de 12 meses:
SR/PF/RR	138,13	1657,56	5,86	70,32
DPF/PAC/RR	29,31	351,72	1	12

2 Quantidade de Chamados efetivamente registrados no sistema de suporte atual.

TABELA 2 - QUANTITATIVO DE CHAMADOS ABERTOS POR LOCALIDADE		
LOCALIDADE	Chamados de 2º nível, para o período de 22 meses*:	Chamado de 3º nível, para o período de 22 meses*:
SR/PF/RR	3039	129
DPF/PAC/RR	645	23

* Período compreendido entre janeiro de 2020 e outubro de 2021

3 Tabela com a demanda estimada para a nova licitação

TABELA 3 - QUANTIDADE DE CHAMADOS ESTIMADOS PARA A NOVA LICITAÇÃO				
LOCALIDADE	Demanda ESTIMADA de chamado de 2º nível, para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado de 2º nível, para o período de 12 meses:	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 12 meses:
SR/PF/RR	173	2076	7	84
DPF/PAC/RR	37	444	2	24

Por se tratar de prestação de serviço continuado, indispensável para o bom funcionamento do Órgão e de complexa elaboração de processo, salvo melhor juízo que o prazo de prestação contratado não seja inferior a 24 meses.

RASCUNHO

10. Alinhamento Com o Planejamento do Órgão

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

TABELA - 5: ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021	
ID	Ação do PDTIC
N118	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

TABELA – 5: ALINHAMENTO AO PAC 2020-2021	
Item	Descrição
294	Informática - Suporte Técnico - Service Desk
296	Informática - Suporte Técnico - Sustentação de infraestrutura de TI

11. Levantamento de soluções

1. **Solução 1:** Atendimento da demanda por Servidores da PF.

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

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

2.1. Essa opção será desconsiderada uma vez que a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal, já disponibiliza o serviço de N1 de forma distribuída para todas as Unidades da PF.

3. **Solução 3:** Atendimento pelo Contrato da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal.

3.1. A demanda não pode ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, pois a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis, na forma presencial, é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

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

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

RASCUNHO

12. Análise comparativa de soluções

TABELA 7 - ANÁLISE DAS SOLUÇÕES				
Requisito:	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
	Solução 3		x	
	Solução 4	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software).	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
	Solução 3	x		
	Solução 4	x		

A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x

13. Registro de soluções consideradas inviáveis

Solução 1: Considerada inviável por não haver Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF em Roraima.

Solução 2: Considerada inviável uma vez que a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal, já disponibiliza o serviço de N1 de forma distribuída para todas as Unidades da PF.

Solução 3: Considerada inviável uma vez que não há possibilidade de ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

14. Análise comparativa de custos (TCO)

Para fins de análise será considerada apenas Solução 4, por ser considerada a Única Viável.

Cálculo do custo total de propriedade estimado:

Foram realizadas pesquisa por meio de pedido de cotação de valores junto a empresas especializadas na prestação de serviço técnico especializado em suporte presencial ao usuário de TIC e sustentação de infraestrutura de TIC, abaixo segue tabela com os dados obtidos das empresas que responderam os pedidos.

EMPRESA	VALOR MENSAL ITEM 01	VALOR MENSAL ITEM 02	VALOR ANUAL	VALOR MÉDIO MENSAL DAS PROPOSTAS	VALOR MÉDIO ANUAL
IBROWSE	R\$ 12.623,37	R\$ 10.417,93	R\$ 276.495,00	R\$ 27.606,43	R\$ 331.277,20
ILHA SERVICE	R\$ 30.500,00	R\$ 15.000,00	R\$ 546.000,00		

IN PHOCO	R\$ 6.723,64	R\$ 14.278,00	R\$ 171.336,00	
----------	--------------	---------------	----------------	--

Abaixo segue tabela resumindo os valores mínimos estimados para a contratação conforme a PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021 obtidos a partir do preenchimento de planilha disponibilizada no link <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/planilha-de-estimativa.ods>>

Desta forma estima-se um custo mensal do contrato em R\$ 27.606,43 (vinte e sete mil seiscentos e seis reais e quarenta e três centavos) e anual de R\$331,277,20 (trezentos e trinta e um mil reais duzentos e setenta e sete reais e vinte centavos).

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR ANUAL ESTIMADO
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários	R\$ 16.684,76	R\$ 200.217,06
2	suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.	R\$ 18.323,11	R\$ 219.877,27
VALOR ESTIMADO TOTAL ANUAL			R\$ 420.094,33

Mapa Comparativo dos cálculos Totais de Propriedade (TCO)

ANO 1		ANO 2	
Valor Fixo Mensal	Valor Anual	Valor Fixo Mensal	Valor Anual
R\$ 12.949,19	R\$ 155.390,28	R\$ 13.900,96	R\$ 166.811,47

Levando em consideração o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado em 12 (doze) meses sendo de 7,81 e que o limite de aditivo contratual conforme normativos vigentes é de 25% (vinte e cinco por cento) foi estimada a evolução do valor da contratação conforme a tabela 12.

ICTI versus índices amplos de preços de outras fontes (ago./2021)

(Variação, em %)

	ICTI - Ipea	IPCA - IBGE	IGP-M - FGV	IPA-EP - FGV
Agosto de 2021	0,54	0,87	0,66	-0,42
Agosto de 2020	0,63	0,24	2,74	5,44
Acumulado em 2021	4,81	5,67	16,75	19,35
Acumulado em doze meses	7,81	9,68	31,12	35,86

Fonte: Ipea, IBGE e FGV.

Elaboração: Grupo de Conjuntura da Diretoria de Estudos e Políticas Macroeconômicas (Dimac) do Ipea.

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	
Solução Viável: Solução 4	R\$ 331.277,20	R\$ 357.149,95	R\$ 385.043,36	R\$ 415.115,25	R\$ 447.535,75	R\$ 1.936.121,50

Cronograma físico-financeiro estimado para o primeiro ano do contrato:

mês 1	mês 2	mês 3	mês 4	mês 5	mês 6	mês 7	mês 8	mês 9	mês 10	mês 11
R\$ 27.606,43										

Cronograma físico-financeiro estimado para o segundo ano de contrato:

mês 13	mês 14	mês 15	mês 16	mês 17	mês 18	mês 19	mês 20	mês 21	mês 22
R\$ 29.762,50									

15. Descrição da solução de TIC a ser contratada

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

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

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

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

Suportes de 2º nível:

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

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 IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

Suportes de 3º nível:

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

Regime de atendimento dos suportes:

O serviço deverá ser prestado no regime de 24/7, durante os sete dias da semana, 24 horas por dia.

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

Após a abertura de um chamado, a empresa contratada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal dará o primeiro atendimento, e depois caso necessário fará o direcionamento para o suporte da Unidade da PF em Roraima.

Após o direcionamento de um chamado para a SR/PF/RR, a empresa contratada para prestação do serviço de suporte para a Polícia Federal em Roraima deverá cumprir com níveis mínimos de serviço exigidos.

Do Cálculo do Pagamento

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.

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.

16. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 331.277,20

O Custo total estimado é de R\$ 331.277,20 (trezentos e trinta e um mil duzentos e setenta e sete reais e vinte centavos).

17. Justificativa técnica da escolha da solução

Conforme o exposto pela Portaria 6432 de 15 de junho de 2021 da Secretaria de Governo Digital conforme transcritos abaixo (grifos nossos) os serviços que pretendem ser contratado são de alta relevância para o Órgão e tendo em vista o fato de que 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 e pela Portaria SGD/ME 6432 de 15 de junho de 2021.

"Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

2.1.1. Os serviços descritos neste modelo abrangem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

2.1.2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC do órgão.

2.1.3. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

2.1.4. Ambos serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos.."

...

18. Justificativa econômica da escolha da solução

De forma a atender os pressupostos da Portaria 6432 de 15 de junho de 2021 da Secretaria de Governo Digital a contratação do modelo de serviço que se pretende deve ser realizada utilizando o modelo de pagamento fixo mensal, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço previamente estabelecidos.

19. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Garantir o suporte de TI aos usuários servidores, estagiários e terceirizados, em todas as Unidades da PF no estado de Roraima.

Garantir a sustentação da infraestrutura de TI em todas as Unidades da PF no estado de Roraima.

20. Providências a serem Adotadas

Encaminhar este Estudo preliminar e o mapa de riscos desta contratação para análise e manifestação da DIGOV/DTI/PF/RR conforme a Instrução Normativa nº 209-DG/PF, de 16 de setembro de 2021.

21. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

21.1. Justificativa da Viabilidade

Assim, diante do exposto acima, entendemos ser **VIÁVEL** a contratação da solução demandada. Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 1, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pela Portaria 2732/2021 - GAB/SR/PF/RR (SEI 21060086).

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

22. Responsáveis

ANTONIO BARTOLOMEU NILFRAN MERCEDES DE A
Agente Administrativo/INTEGRANTE DEMANDANTE

ANDERSON GUIMARAES DA ROCHA
Agente Administrativo/Integrante Técnico

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 (§ 3º do art. 11).

JOSÉ ROBERTO PERES
SUPERINTENDENTE REGIONAL/AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC DO ÓRGÃO

RASCUNHO

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - planilha-de-estimativa.pdf (449.23 KB)
- Anexo II - SEI_PF - 21060086 - Portaria.pdf (122.51 KB)

Anexo I - planilha-de-estimativa.pdf

ATENÇÃO: A estimativa prevista nesta aba refere-se a uma única categoria de serviço. Havendo N categorias de serviço a serem contratada, devem ser replicadas N abas iguais a esta, realizando as etapas abaixo para cada uma delas. Ao final, deve-se fazer o somatório de todas as abas para encontrar o valor total estimado da contratação.

- Orientações:**
1. Inserir o nº do item da licitação na célula A12
 2. Selecionar uma categoria de serviço na célula B13
 3. Selecionar um perfil nas células B15 a B24 acrescentando mais linhas, se necessário
 4. Inserir o quantitativo de profissionais de cada perfil selecionado
 5. Inserir outros itens de custos, se houve, nas células B30 e B31, acrescentando mais linhas se necessário
 6. Inserir o custo mensal de cada item posto na forma acima

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço					
ITEM 01	Categoria de Serviço				
		Suporte Técnico de Microinformática			Fator K:
	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.507,06	2	R\$ 3.436,09	R\$ 6.872,18
2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	R\$ 2.151,88	2	R\$ 4.906,29	R\$ 9.812,57
			Quantitativo Total Equipe	4	Custo Total mensal (F)
					R\$ 16.684,76

Outros itens de custo		
ITEM	Descrição	Custo mensal (E)
1		
2		
Custo mensal Total Outros Itens (G)		R\$ -00

Valor Mensal de Referência do ITEM 01

R\$ 16.684,76

ATENÇÃO: A estimativa prevista nesta aba refere-se a uma única categoria de serviço. Havendo N categorias de serviço a serem contratada, devem ser replicadas N abas iguais a esta, realizando as etapas abaixo para cada uma delas. Ao final, deve-se fazer o somatório de todas as abas para encontrar o valor total estimado da contratação.

- Orientações:**
1. Inserir o nº do item da licitação na célula A12
 2. Selecionar uma categoria de serviço na célula B13
 3. Selecionar um perfil nas células B15 a B24 acrescentando mais linhas, se necessário
 4. Inserir o quantitativo de profissionais de cada perfil selecionado
 5. Inserir outros itens de custos, se houve, nas células B30 e B31, acrescentando mais linhas se necessário
 6. Inserir o custo mensal de cada item posto na forma acima

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço					
ITEM 02	Categoria de Serviço				
	Conectividade e Comunicação			Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 6.421,60	1	R\$ 14.641,26	R\$ 14.641,26
2	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Pleno	R\$ 1.614,84	1	R\$ 3.681,85	R\$ 3.681,85
		Quantitativo Total Equipe	2	Custo Total mensal (F)	R\$ 18.323,11

Outros itens de custo		
ITEM	Descrição	Custo mensal (E)
1		
2		
Custo mensal Total Outros Itens (G)		R\$ -00

Valor Mensal de Referência do ITEM 02

R\$ 18.323,11

CBO	PERFIL	Valor Salarial (R\$)
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Junior	R\$ 1.327,64
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 1.601,68
3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.434,68
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Junior	R\$ 1.352,79
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.507,06
3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Senior	R\$ 2.151,88
1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.018,00
2124-20	Analista de suporte computacional Junior	R\$ 2.012,34
2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 2.794,54
2124-20	Analista de suporte computacional Senior	R\$ 5.916,57
1425-5, 1425-15	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 8.174,10
2123-5	Administrador de banco de dados - Junior	R\$ 3.348,94
2123-5	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.091,28
2123-5	Administrador de banco de dados - Senior	R\$ 8.090,91
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Junior	R\$ 2.419,78
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 4.276,60
2123-15	Administrador de sistemas operacionais Senior	R\$ 7.792,92
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Junior	R\$ 2.390,26
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 3.702,08
2124-10, 2123-10	Analista de redes e de comunicação de dados Senior	R\$ 6.421,60
3133-05,3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Junior	R\$ 1.352,00
3133-05,3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Pleno	R\$ 1.614,84
3133-05,3133-10	Tecnico de Rede (Telecomunicacoes) Senior	R\$ 2.571,74
3171-10, 2124-30, 21	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Junior	R\$ 2.059,58
3171-10, 2124-30, 21	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 3.200,00
3171-10, 2124-30, 21	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Senior	R\$ 6.500,00
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Junior	R\$ 2.623,50
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 3.557,08
2124-15, 2124-25	Analista de sistemas de automação - Senior	R\$ 5.674,89
2123-20	Administrador em segurança da informação - Junior	R\$ 4.000,00
2123-20	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 5.759,08
2123-20	Administrador em segurança da informação - Senior	R\$ 8.079,37
1425-25	Gerente de segurança da informação	R\$ 11.126,77

Serviços
Gerenciamento de Serviços de TIC
Sustentação de Aplicações
Armazenamento e Backup
Sustentação de Banco de Dados
Administração de Dados
Conectividade e Comunicação
Segurança de TIC
Monitoramento de Serviços de TI
Suporte Técnico de Microinformática

Anexo II - SEI_PF - 21060086 - Portaria.pdf



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM RORAIMA - SR/PF/RR

PORTARIA Nº 2732/2021 - GAB/SR/PF/RR

Boa Vista/RR, 16/11/2021

O SUPERINTENDENTE REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DE RORAIMA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 50, inciso V, do Regimento Interno da PF, aprovado pela Portaria/MSP nº 155/2018, de 27 de setembro de 2018, publicada no DOU nº 200, de 17 de outubro de 2018,

Considerando o disposto no art. 21, inciso III, da Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, do Secretário de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão,

RESOLVE:

Art. 1º. Designar os servidores abaixo indicados para, com observância da legislação vigente, comporem Equipe de Planejamento de Contratação, referente à demanda objeto do Processo 08485.006072/2021-18.

I - Responsável pela Demanda: **ANTÔNIO BARTOLOMEU NILFRAN MERCEDES DE AGUIAR**, Agente Administrativo, Matrícula 19.175, e-mail antonio.abnma@pf.gov.br;

II - Membro da Equipe de Planejamento da Contratação: **ANTÔNIO BARTOLOMEU NILFRAN MERCEDES DE AGUIAR**, Agente Administrativo, Matrícula 19.175, e-mail antonio.abnma@pf.gov.br, **ANDERSON GUIMARÃES DA ROCHA**, Agente Administrativo, Matrícula 13.291, e-mail anderson.agr@pf.gov.br e **RENATO SILVEIRA SALGADO**, Agente de Polícia Federal, Mat. PF: nº 21681, salgado.rss@pf.gov.br;

III - Integrante Administrativo Titular: **RENATO SILVEIRA SALGADO**, Agente de Polícia Federal, Mat. PF: nº 21681, salgado.rss@pf.gov.br;

IV - Integrante Administrativo Substituto: **ANTONIO TIAGO COELHO DE BRITO**, Agente Administrativo, Matrícula PF 20.157, SIAPE nº 2213389, e-mail tiago.atcb@pf.gov.br.

Art. 2º. Atribuir aos servidores mencionados as atribuições e responsabilidades elencadas nos artigos 21 a 23 da Instrução Normativa 05/2017-MPOG, de 25 de maio de 2017.

Art. 3º. Determinar que as atribuições dos integrantes da comissão sejam exercidas sem prejuízo das atribuições atuais e rotineiramente desempenhadas pelos referidos servidores.

Art. 4º. Convalidar os atos, porventura, praticados.

Art. 5º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação em Aditamento Semanal.

JOSE ROBERTO PERES
Delegado de Polícia Federal
Superintendente Regional em Roraima



Documento assinado eletronicamente por **JOSE ROBERTO PERES, Superintendente Regional**, em 17/11/2021, às 10:36, 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 **21060086** e o código CRC **9D8DDC2D**.