



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/AC

**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA  
PREGÃO 01/2023**

Processo nº 08220.002990/2022-51

**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 do Acre. 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 do Acre (PF/AC). Por oferecer um ponto único de contato entre os usuários e a área de TIC da PF/AC, é responsável pela percepção e avaliação da sua satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC da PF/AC. 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 no Acre 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/AC, 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 no Acre.

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	QTD. MESES	VALOR MENSAL MÁXIMO ACEITÁVEL (R\$)	VALOR ANUAL TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL (R\$)
<b>GRUPO 01</b>	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 no Acre e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	26980	12	R\$ 12.386,94	R\$ 148.643,33
	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 no Acre e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	27014	12	R\$ 22.637,46	R\$ 271.649,47
	<b>Valor Global da Proposta (R\$) por extenso:</b> <b>Quatrocentos e vinte mil duzentos e noventa e dois reais e oitenta centavos.</b>				<b>R\$ 35.024,40</b>	<b>R\$ 420.292,80</b>

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
<b>GRUPO 01</b>	<b>1</b>	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 no Acre e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário
	<b>2</b>	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 no Acre 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

2.1.1.4. 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:

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

3.1.2.2. I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

3.1.2.3. 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;

3.1.2.4. III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

3.1.2.5. 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.

3.1.2.6. § 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.

3.1.2.7. § 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 no Acre, o Contrato 05/2018-SR/PF/AC, previsto pela ação A51 – Contratação de Serviços e Soluções de TIC, do Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do DPF para os anos de 2015 e 2016, e está vinculada ao objetivo estratégico 9.8 – Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação, e às ações estratégicas 9.8.2 – Entrega e Suporte de TI e 9.8.3 – Atendimento de Demandas de TI e Telecomunicações, do Plano Estratégico Institucional do DPF. Está sendo realizada a nova contratação, com novo modelo de prestação de serviço, conforme processo SEI 08220.002990/2022-51, 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 no Acre 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 SR 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, que 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. 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.

3.1.8. 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 (2020-2023)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
NNE1	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.	<p>Vinculação direta com as ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A95-Mapear e implantar processos de gerenciamento de serviços de TIC</li> <li>-A110-Elaborar e manter Programa de Gestão de Continuidade de Negócios</li> <li>-A111-Definir e documentar processo de gerenciamento de patches de todo o ambiente (ativos de rede, sistema operacional, etc.)</li> <li>-A164-Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas</li> <li>-A178-Avaliar as condições da infraestrutura de telefonia existente nas unidades descentralizadas.</li> </ul>	<p>Objetivos Estratégicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-OE1 - Prestar serviços de TIC de as necessidades das áreas de neg usuários.</li> <li>-OE4 - Aperfeiçoar a gestão e go serviços TIC.</li> <li>-OE5 -Aperfeiçoar a integra governança de dados da Polícia</li> <li>-OE6 - Aprimorar a segurança da em TIC.</li> <li>-OE9 - Garantir continuidade de disponibilidade de serviços</li> </ul>
NNE2	Garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC da Polícia Federal.		
NNE3	Execução e aperfeiçoamento contínuo dos serviços técnicos de operação e de processamento e armazenamento de dados da Polícia Federal.		
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.		
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.		
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.		
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 contratação de serviços especializados de TIC e a responsabilidade da contratada.		

3.1.12. Na 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 11 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 do Acre 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.

- 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 13 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 14 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 privilégio 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 2020-2023 (Prorrogado para 2023)			
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 2023	
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 05/2018-SR/PF/AC, que determina a prestação de serviços de suporte técnico especializado em tecnologia da informação em todas as unidades da PF no Estado do Acre, que atualmente são as seguintes localidades:

Itens	Unidade	Identificação	Endereço de Instalação e Prestação dos Serviços
Grupo 1	Superintendência Regional da Polícia Federal no Acre	SRAC	ROD. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC- 69915-630
Grupo 1	Aeroporto de Rio Branco	AERO-RBR	Aeroporto, BR 364, KM 18, RIO BRANCO/AC - 69914-220
Grupo 1	Delegacia de Epitaciolândia	EPA	Avenida Santos Dumont, 926, Centro, Epitaciolândia/AC - CEP 69934-000
Grupo 1	Delegacia de Cruzeiro do Sul	CZS	Rua Minas Gerais, 350, Alumínio, Cruzeiro do Sul/AC - CEP 69980- 000

Grupo 1	Posto da Operação Sentinela - Plácido de Castro	SENT-PLC	Rua Fontenele de Castro, 286, Centro, Plácido de Castro/AC - CEP 69928-000
Grupo 1	Posto da Operação Sentinela - Assis Brasil	SENT-ASB	Aduana da Estrada do Pacífico, BR 317, Km 01, Assis Brasil/AC - CEP 69945-000
Grupo 1	Posto no Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul	AERO-CZS	Rodovia AC 407, Km 12, Cruzeiro do Sul/AC - CEP 69980-000
Grupo 1	Base Gise	GISE	AL DAS ANGELICAS COND ECOVILLE 24 QU 01 FLORESTA SUL , Portal da Amazônia, 69912-443, Branco, Acre

- 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 377 (trezentos e setenta e sete) entre servidores e terceirizados que atuam nas unidades da PF localizadas no estado do Acre, 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 do Acre, estima-se, atualmente, um volume médio aproximado de 374 (trezentos e setenta e quatro) chamados mensais de 2º nível e 3º nível.
- 3.3.2.5. A estatística e estimativa de chamados atendidos na SR/AC no período compreendido entre janeiro de 2021 e agosto de 2022 encontra-se detalhado no Anexo XIII.
- 3.3.2.6. O parque atual de equipamentos na Superintendência Regional de Polícia Federal no Acre e demais unidades regionais, compreende atualmente um total aproximado de 423 estações de trabalho (dentre elas desktops/notebooks/ultrabooks) e 118 impressoras/multifuncionais 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 do Acre.

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.”
- 3.4.4. A Contratação trata de uma solução integrada, reunidos em 1 (um) único grupo, sendo o item 1 (um) 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 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

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 no Acre 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.

Requisitos Legais	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.
	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.
Requisitos Legais	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.
	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.
	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.
Requisitos de Projeto e Implantação	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.
	RPI5	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.

<b>Requisitos de Metodologia de Trabalho</b>	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.
	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 DTI, 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 25 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 CITSMA, 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 27 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 28 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 alterar 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 à 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:
- 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.
  - Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
  - 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.
  - Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
  - Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

- 4.3.2. Nenhum colaborador 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 do Acre, podendo, no interesse da CONTRATADA, realizar a alocação de técnicos apenas nas dependências da SR/PF/AC e nas delegacias descentralizadas, listadas abaixo, com atendimento às demais unidades da localidade, nos seguintes endereços:

##### I - Rio Branco

- Superintendência Regional da Polícia Federal no Acre (SR/AC). ROD. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC - 69915-630
- Aeroporto Internacional de Rio Branco / Plácido de Castro (AERO-RBR). Aeroporto, BR 364, KM 18, Rio Branco/AC - 69914-220.
- Base Gise (GISE). AL DAS ANGELICAS COND ECOVILLE 24 QU 01 FLORESTA SUL, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC - 69912-443.

##### II - Plácido de Castro

- Posto da Operação Sentinela - Plácido de Castro (SENT-PLC). Rua Fontenele de Castro, 286, Centro, Plácido de Castro/AC - CEP 69928-000.

##### III - Assis Brasil

- Posto da Operação Sentinela - Assis Brasil (SENT-ASB). Aduana da Estrada do Pacífico, BR 317, Km 01, Assis Brasil/AC - CEP 69945-000.

##### IV - Epitaciolândia

- Delegacia de Polícia Federal em Epitaciolândia (DPF/EPA/AC). Avenida Santos Dumont, 926, Centro, Epitaciolândia/AC - CEP 69934-000.

##### V - Cruzeiro do Sul

- Delegacia de Polícia Federal em Cruzeiro do Sul (DPF/CZS/AC). Rua Minas Gerais, 350, Alumínio, Cruzeiro do Sul/AC - CEP 69980-000.
- Posto no Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul (AERO-CZS). Rodovia AC 407, Km 12, Cruzeiro do Sul/AC - CEP 69980-000.

- 4.4.2. O atendimento presencial será prestado nessas unidades e, eventualmente, em outras unidades isoladas da PF no estado do Acre. 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 no Acre (SR/AC), ROD. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC - 69915-630.

- 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 07:30h e 17:30h.

4.4.5.1. Todas as atividades deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre 07:30h e 17:30h 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 07:30h e 17:30h) 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/AC.

#### 4.5. Dependências e Espaço Físico

4.5.1. A SR/AC 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. 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.

4.5.5. 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 2 (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
<b>Suporte técnico, de 2º nível, ao usuário</b>	Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário
<b>Sustentação da infraestrutura de TIC de 3º nível</b>	Equipe especializada II – Governança de Serviços de TI;

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, 2 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 35 atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.

4.6.2.11. Deverão reportar ao NTI/AC 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 1 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 (equipe II). 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 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, 2 assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM, que atualmente é o CISTMART, gerenciado pela DTL.

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 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.

4.7.2. As atividades de atendimento presencial serão realizadas em todas as unidades da PF no Estado do Acre, 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 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 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 do Acre.
	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.
Requisitos de Negócio	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 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 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 *compliance* 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 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.
- I.41

No mínimo 01 (um) integrante deve possuir experiência com trabalho de suporte em Sistema Operacional Microsoft Windows 10, ou equivalente.
- I.43

Todos os integrantes devem possuir experiência em 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.

Requisitos de Qualificação da Equipe

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 II para desempenhar o trabalho especializado 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 NTI/AC 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 4.12 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.
- 4.8.5.

Responsável pelo Suporte à Infraestrutura – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.
- 4.8.6.

Fazer a manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet. Será responsável também pela operação da sala de monitoramento, verificando a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.
- 4.8.7.

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).
- 4.8.8.

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.
- 4.8.9.

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.
- 4.8.10.

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.
- 4.8.11.

A equipe Especializada II possui colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows.
- 4.8.12.

A equipe especializada II responsável pelos Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores, e Armazenamento de Dados possui como atribuição a operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores do NTI.
- 4.8.13.

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.

Tabela 8: Requisitos para a Equipe Especializada II – Governança de Serviços de TIC

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Requisitos Gerais de Negócio	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 feedback 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 II responsável por desempenhar o trabalho envolvendo Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação, 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).
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 na equipe especializada responsável pelo trabalho em infraestrutura.
II.70	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade das equipes especializadas.
II.71	Realizar as atividades de mediação entre as equipes descritas nesse contrato, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.
II.72	Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
II.73	Encaminhar solicitação para outra equipe, quando não houver mais tratativa por parte desta equipe responsável pelo trabalho de Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação
II.74	Registrar todas as informações relativas à atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
II.75	Atuar em conjunto com a equipe do CONTRATANTE, quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
II.76	Seguir e cumprir a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.

	II.77	Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pelo CONTRATANTE.
	II.78	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	II.79	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
	II.80	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	II.81	Atuar na implantação das melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	II.82	Executar outros serviços correlatos às atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
	II.83	Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à equipe II, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc.).
	II.84	Atuar em conjunto com as equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à equipe II.
	II.85	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.
	II.86	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 Negócio (Apoio Redes)	II.87	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
	II.88	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.
	II.89	Gerenciar enlaces de longa distância que operam no protocolo Ethernet..
	II.90	Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância.
	II.91	Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
	II.92	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar configurações ou solucionar incidentes.
	II.93	Elaborar e manter atualizada a documentação de infraestrutura de rede.
	II.94	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
	II.95	Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
	II.96	Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
	II.97	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
	II.98	Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
	II.99	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
	II.100	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.
	II.101	Executar as rotinas de operação e administração do firewall visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
	II.102	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
	II.103	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.
	II.104	Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede.
	II.105	Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
	II.106	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
	II.107	Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.
	II.108	Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos e serviços de rede.
	II.109	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
	II.110	Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
	II.111	Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
	II.112	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.
	II.113	Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
	II.114	Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
	II.115	Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
	II.116	Apoiar na administração dos serviços e equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das localidades.
	II.117	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe.

	II.118	Sustentar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE.
	II.119	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.
	II.120	Monitorar os equipamentos de infraestrutura das salas técnicas, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio, grupo gerador, etc
	II.121	Elaborar e/ou executar as políticas de acesso às salas técnicas.
	II.122	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.
	II.123	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI das salas técnicas, com a devida identificação do ativo, sistema/serviço e localização.
	II.124	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 (Apoio Monitoramento)	II.125	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.
	II.126	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRATANTE.
	II.127	Criar painéis de monitoramento em tempo real em ferramentas como o Grafana, Kibana e QlikSense, ou outras equivalentes a serem utilizadas pelo CONTRATANTE.
	II.128	Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.
	II.129	Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
	II.130	Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
	II.131	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.
	II.132	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.
	II.133	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 responsável pelo trabalho de Governança de Serviços de TIC.
	II.134	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.
	II.135	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.
	II.136	Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto à equipe de monitoramento.
	II.137	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.
	II.138	Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
	II.139	Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
	II.140	Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para os responsáveis pelo monitoramento.
	II.141	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
	II.142	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.
	II.143	Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
Requisitos de Negócio (Apoio à Segurança da Informação)	II.144	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
	II.145	Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações de gerência sobre os serviços.
	II.146	Implementar o monitoramento dos sistemas e/ ou serviços em funcionamento, realizando diagnósticos com base nos alertas e gerando relatórios de análise de causa raiz
	II.147	Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência da PF.
	II.148	Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições Planejadas e demandas diárias.
	II.149	Criar painéis para monitoramento em tempo real de sistemas, serviços e recursos de TIC.
	II.150	Monitorar a execução das rotinas de backup.
	II.151	Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
	II.152	Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
	II.153	Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
	II.154	Revisar e propor sugestões quanto às normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.

	II.155	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
	II.156	Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE.
	II.157	Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes e gestores de TIC.
	II.158	Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
	II.159	Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas/serviços, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
	II.160	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
	II.161	Analisar e sugerir regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
	II.162	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.
	II.163	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.).
	II.164	Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
	II.165	Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
	II.166	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.
	II.167	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.
	II.168	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
	II.169	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.
	II.170	Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
	II.171	Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
	II.172	Apoiar o CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
	II.173	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.
	II.174	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
Requisitos de Negócio (Microsoft)	II.175	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e da rede local.
	II.176	Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, eventualmente com apoio da DTI.
	II.177	Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft.
	II.178	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.
	II.179	Realizar a migração do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da DTI.
	II.180	Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade da PF.
	II.181	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pelo CONTRATANTE.
	II.182	Avaliar e propor melhorias na solução do System Center Configuration Manager, implementado no domínio Windows e gerenciado pela DTI.
	II.183	Sugerir novos dashboards, telas de informações administrativas e relatórios no System Center Operations Manager, de forma a facilitar a gerência dos ativos de rede das unidades do estado do AC, conforme necessidades do CONTRATANTE.
	II.184	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.
	II.185	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.
	II.186	Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da PF.
	II.187	Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server.
	II.188	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 compliance, com o apoio e direcionamento eventual da DTI.
	II.189	Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
	II.190	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.
	II.191	Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
	II.192	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.



	II.193	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
	II.194	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.
	II.195	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.
	II.196	Montar, configurar e dar manutenção no servidor de impressão (Print Server),e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais.
	II.197	Instalar, configurar e administrar portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint.
	II.198	Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
	II.199	Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.
	II.200	Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
	II.201	Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
	II.202	Indicar à DTI softwares a serem disponibilizados aos usuários da PF via Central de Software.
	II.203	Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede.
	II.204	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.
	II.205	Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server, seguindo as diretrizes da DTI.
	II.206	Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
	II.207	Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
	II.208	Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center.
	II.209	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
	II.210	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.
Requisitos de Negócio (Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados)	II.211	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações/serviços.
	II.212	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
	II.213	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC.
	II.214	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em funcionamento.
	II.215	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
	II.216	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.
	II.217	Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações/serviços.
	II.218	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.
	II.219	Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
	II.220	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações/serviços que se encontram em funcionamento.
	II.221	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux/Unix.
	II.222	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.
	II.223	Alertar à CONTRATANTE sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade.
	II.224	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
	II.225	Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
	II.226	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
	II.227	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
	II.228	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
	II.229	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos drivers e firmwares
	II.230	Administrar serviços adicionais de rede na plataforma open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, SMB, dentre outros.
	II.231	Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
	II.232	Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare, HyperV ou outras definidas pelo CONTRATANTE.
	II.233	Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas/serviços, para os ambientes em funcionamento.

II.234	Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
II.235	Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
II.236	Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
II.237	Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
II.238	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
II.239	Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
II.240	Verificar realização de backup através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
II.241	Propor a atualização dos recursos de software e hardware ao CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
II.242	Participar de reuniões junto ao CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
II.243	Executar restauração de dados e/ou sistemas/serviços completos, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, além de testes periódicos de restauração para validação dos procedimentos.
II.244	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
II.245	Configurar e administrar os dados armazenados do CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas.
II.246	Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados.
II.247	Criar, editar e remover LUNs, volumes, agregações, zones do ambiente de armazenamento de dados.
II.248	Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.
II.249	Acionar suporte/garantia dos equipamentos e serviços junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
II.250	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, verificando discos e volumetria.
II.251	Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
II.252	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.
II.253	Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
II.254	Encaminhar uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
II.255	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.
II.256	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
II.257	Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
II.258	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
II.259	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.260	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC do CONTRATANTE.
II.261	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.
II.262	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
II.263	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
II.264	Atuar em conjunto com a equipe do NTI, comunicando-a a respeito da atuação quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
II.265	Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
II.266	Atuar em conjunto com outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à equipe.
II.267	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).
II.268	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.269	Todos os integrantes da área devem possuir experiência em ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
II.270	Todos os integrantes da área devem possuir experiência em Governança de TIC.
II.271	No mínimo um integrante da equipe deve possuir experiência em COBIT 5 Foundation.
II.272	Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 02 (dois) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação.

II.273	Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.
II.274	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na administração de ambiente de telefonia IP (VoIP – SIP).
II.275	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos básicos sobre a ferramenta Zabbix.
II.276	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC (SNMP etc.).
II.277	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos básico no ambiente Linux.
II.278	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.
II.279	No mínimo um integrante deve experiência com trabalho de suporte em Sistema Operacional Microsoft Windows 10, ou equivalente.
II.280	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.
II.281	No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).
II.282	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.
II.283	No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos básicos em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores e Lógica de Programação.
II.284	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.
II.285	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.

#### 4.9. Das Requisições Planejadas

4.9.1. 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.

4.9.2. 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.

4.9.3. 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.

4.9.4. 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.

4.9.5. 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.

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

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

4.9.8. 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.

4.9.9. 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.

4.9.10. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas:

- a) Migração de recursos de virtualização;
- b) Distribuição e configuração dos switches da rede local;
- c) Distribuição e configuração de novos servidores de rede;
- d) Migração das unidades para o Domínio PF;
- e) Atualização dos sistemas operacionais nas estações e servidores de rede;
- f) Implantação do Microsoft 365;
- g) Implantação do projeto SDWAN e Acelerador WAN;
- h) Reestruturação na troca dos equipamentos de rede;
- i) Substituição das novas estações de trabalho dos usuários;
- j) 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;

#### 4.10. Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC fornecida pelo contrato da DTI/PF

4.10.1. 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 68 pelo CONTRATANTE, na figura da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF) para uso das descentralizadas.

4.10.2. 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 ímpeosais, 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 tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

4.10.3. 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).

4.10.4. 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.

4.10.5. 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.

4.10.6. 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 empresa deverá apresentar certificação de ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:
  - I - Gerenciamento de Eventos (Event Management).
  - II - Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).
  - III - Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
  - IV - Gerenciamento de Mudança (Change management).
  - V - Gerenciamento de Problemas (Problem Management).
  - VI - Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).
  - VII - Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
  - VIII - Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management).
  - IX - Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management).
  - X - Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management).
  - XI - Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
  - XII - Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).
  - XIII - Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

4.10.7. 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.

#### 4.11. Características das Ferramentas de Monitoramento e concentração de logs do Ambiente de TI

4.11.1. 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 70 ferramentas já implantadas ou de outra que a CONTRATADA venha a implantar para o atendimento dos seus serviços.

4.11.2. 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.

4.11.3. Os indicadores de desempenho relacionados na Tabela 19 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.

4.11.4. 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.

4.11.5. 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.

4.11.6. 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.

4.11.7. 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 71 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.

4.11.8. 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.

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

4.11.10. 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:

- a) 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).
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

4.11.11. 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:

- a) Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede.

- b) Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
- c) Realizar monitoramento distribuído com administração centralizada, via console física ou web.
- d) Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso do CONTRATANTE.
- e) Realizar monitoramento de IM com ou sem Agente de Coleta.
- f) Realizar monitoramento de IM por instruções de Monitoramento.
- g) Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do CONTRATANTE.
- h) Apresentar a situação consolidada dos IM (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) préconfigurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do CONTRATANTE.
- i) Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail e Instant Messaging (Whatsapp, Telegram, MS Teams, etc).
- j) Prover visualizações gerenciais e técnicas, sintetizadas e detalhadas dos IM.
- k) 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.
- l) Realizar o monitoramento de serviços, recursos, aplicações e sistemas implantados na PF no âmbito da descentralizada e demais unidades regionais.
- m) Realizar monitoramento de máquinas virtuais.

4.11.12. 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 1 (um) Servidores de Gerenciamento, a fim de evitar indisponibilidade do serviço, instalados com as seguintes definições:

- a) Armazenar informações sobre IM em banco de dados Relacional.
- b) Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoramento.
- c) Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoramento seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.
- d) 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.
- e) Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoramento para o novo servidor.
- f) Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM remotamente.
- g) 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.
- h) As ações das Instruções de Monitoramento deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) 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.

4.11.13. 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) 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.
- b) O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.
- c) Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.

4.11.14. 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.

4.11.15. 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.

#### 4.12. Execução de Relatórios e Dashboards

4.12.1. A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos definidos na Tabela 18, tabela 19 e Tabela 20 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.

4.12.2. 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.

4.12.3. 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.

4.12.4. 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.

4.12.5. 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 18, tabela 19 e Tabela 20. 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.

4.12.6. 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:

- a) Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.

- b) Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas, serviços e recursos de TI.
- c) Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- d) Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
- e) Relatório Mensal de Requisições de Mudança.
- f) Relatório Mensal de execução de Requisições Planejadas.
- g) Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
- h) Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI

4.12.7. 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.

4.12.8. 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.

4.12.9. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela 10:

Tabela 10: 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"><li>• Período de faturamento mensal.</li><li>• Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabela 18 e tabela 19.</li></ul>
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas, serviços e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.</li><li>• Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e essenciais (ver Anexo III), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.</li></ul>
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração.</li><li>• Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível).</li><li>• Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada.</li><li>• Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</li><li>• Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.</li></ul>
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.</li><li>• Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</li></ul>
Relatório Mensal de Requisições de Mudança.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>
Relatório Mensal de Requisições Planejadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração.</li><li>• Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.</li></ul>
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão</li></ul>
Relatório mensal de capacidade	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período.</li><li>• Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso.</li><li>• Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período.</li><li>• Relação da capacidade total e disponível dos recursos de servidores, storages e backups administrados.</li></ul>
Relatório mensal de redes e segurança	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria.</li><li>• Relação detalhada (ip, sistema operacional, etc.) de todos os ativos de rede.</li></ul>
Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relação do quantitativo de todos os Sistemas, Serviços e Recursos de TIC com informações de servidor, categoria, localidade, etc</li></ul>

4.12.10. 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.

4.12.11. 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.

4.13. Capacitação da equipe técnica

4.13.1. 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.

4.13.2. 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.

4.13.3. 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.

4.13.4. 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.

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

4.13.6. 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.

4.14. Materiais a serem disponibilizados

4.14.1. 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 78 material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.14.2. 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).

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

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

- a) pendrives
- b) testadores de cabos
- c) alicates de crimpagem para cabos de rede
- d) leitores de mídia USB
- e) cases para discos rígidos
- f) Instrumento para teste e identificar cabo de rede
- g) Estação de soldagem, pasta e solda
- h) Alicates de corte, de bico, push down e universal
- i) Pasta térmica
- j) Pincel para uso na limpeza de equipamentos
- k) Chave de fenda, Chave Philips, Chave Cachimbo e Estrela de tamanhos variados
- l) Multímetro
- m) Soprador elétrico para uso na limpeza de equipamentos

#### 4.15. **Vistoria para a licitação**

4.15.1. 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 no Acre. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF e terão duração estimada de 01:00 (uma hora).

4.15.2. 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/AC e demais unidades, políticas corporativas de TI, normativos afetos a 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.

4.15.3. A vistoria deverá ser agendada junto ao Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/AC (NTI/SR/AC), pessoalmente, pelos telefones (68) 3212-1213, 3212-1211, 3212-1212 e 3212-1307, e por e-mail: nti.srac@pf.gov.br. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a 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.

4.15.4. O endereço do local de vistoria é: Superintendência Regional da Polícia Federal no Acre, na ROD. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC- 69915-630.

4.15.5. 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/AC e demais delegacias descentralizadas.

4.15.6. 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.

4.15.7. 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.

4.15.8. 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 visitou o ambiente tecnológico da SR/PF/AC recebendo todas as informações do ambiente do Contratante.

4.15.9. 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 no Acre.

4.15.10. 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.

#### 4.16. **Da subcontratação**

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

#### 4.17. **Alteração subjetiva**

4.17.1. 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.

#### 4.18. **Garantia da execução**

4.18.1. 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/AC, 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 anormalidade 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 82 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. Levantar 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:

- 5.2.1.1. 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.
- 5.2.1.2. 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.
- 5.2.1.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 5.2.1.4. 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.
- 5.2.1.5. 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.
- 5.2.1.6. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
- 5.2.1.7. 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 técnico da contratação.
- 5.2.1.8. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.
- 5.2.1.9. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato.
- 5.2.1.10. 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.
- 5.2.1.11. 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.
- 5.2.1.12. 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.
- 5.2.1.13. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE.
- 5.2.1.14. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.
- 5.2.1.15. Receber inspeções e diligências do CONTRATANTE.
- 5.2.1.16. 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.
- 5.2.1.17. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.



- 5.2.1.18. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 5.2.1.19. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE, no prazo especificado, o Relatório Geral de Faturamento para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 5.2.1.20. 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/AC, para fins de pagamento.
- 5.2.1.21. 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.
- 5.2.1.22. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 5.2.1.23. 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.
- 5.2.1.24. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços ao CONTRATANTE.
- 5.2.1.25. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 5.2.1.26. 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.
- 5.2.1.27. 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.
- 5.2.1.28. 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 contratados 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.
- 5.2.1.29. A Contratada poderá utilizar os serviços de profissionais qualificados que não estão diretamente cadastrados para atuar neste CONTRATO para atender a serviços demandados pela CONTRATANTE, podendo estes serviços serem realizados de forma remota se for viável e acordado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, desde que esses profissionais sejam funcionários devidamente empregados da empresa, possuam experiência com sistemas e aplicativos utilizadas pela Polícia Federal e que se comprometam a guardar sigilo de toda e qualquer informação ou dado que souber da Polícia Federal em razão dos serviços prestados pela PF e que assine o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o preposto da empresa assine o Termo de Ciência e entregue entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato, Anexo V e VI, respectivamente, deste Termo de Referência.
- 5.2.1.30. 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.
- 5.2.1.31. A contratada deverá indicar substitutos para o preposto e líder técnico no caso de férias ou outros afastamentos.
- 5.2.1.32. 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.
- 5.2.1.33. 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.
- 5.2.1.34. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado.
- 5.2.1.35. Comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de infraestrutura.
- 5.2.1.36. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 5.2.1.37. 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.
- 5.2.1.38. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 5.2.1.39. 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.
- 5.2.1.40. 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.
- 5.2.1.41. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 5.2.1.42. 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.
- 5.2.1.43. 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.
- 5.2.1.44. 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.
- 5.2.1.45. 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.
- 5.2.1.46. 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.
- 5.2.1.47. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 5.2.1.48. 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.
- 5.2.1.49. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 5.2.1.50. 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.
- 5.2.1.51. 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.
- 5.2.1.52. 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.
- 5.2.1.53. 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.
- 5.2.1.54. 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.
- 5.2.1.55. Responsabilizar-se pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 5.2.1.56. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

5.2.1.57. 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.

5.2.1.58. 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.

5.2.1.59. 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.

5.2.1.60. 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.

5.2.1.61. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato.

5.2.1.62. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.

5.2.1.63. 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.

5.2.1.64. 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.

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

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

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

5.2.1.68. 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.

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

5.2.1.70. 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.

5.2.1.71. 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.

5.2.1.72. 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.

5.2.1.73. 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.

5.2.1.74. 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.

5.2.1.75. 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.

5.2.1.76. 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.

5.2.1.77. Em sendo realizado atendimento de Nível 2 e Nível 3 nas dependências da SR/AC 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.

5.2.2. 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:

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

5.2.2.2. 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;

5.2.2.3. 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;

5.2.2.4. 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;

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

5.2.2.6. 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;

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

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

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

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

5.2.2.11. 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

5.2.2.12. 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 da Polícia Federal no Acre (NTI/SR/PF/AC), no seguinte endereço:

<b>Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional da Polícia Federal no Acre</b>
<b>Endereço: ROD. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC, CEP: 69915-630</b>

### 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/SGD/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 92 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 11.

Tabela 11: Mecanismos Formais de Comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre necessário que
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre necessário que
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 necessário que
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre necessário que
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre necessário que

\* 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. A 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 95 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/AC, 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/AC 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 96 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:

a) Adaptação à Central de Chamados;

b) Adaptação à Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI e ajustes para execução dos serviços prestados;

- c) Implantação ou adaptação das Ferramentas de Monitoramento;
- d) Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- e) Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- f) 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;
- g) 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.

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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 12 e tabela 13 definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Tabela 12: Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

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

Tabela 13: Critérios para Definição da Urgência das Solicitações

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none"><li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li><li>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li><li>O sistema, serviço ou recurso é crítico.</li><li>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li><li>Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente.</li></ul>
Alta	<ul style="list-style-type: none"><li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li><li>O sistema ou recurso é essencial.</li></ul>
Média	<ul style="list-style-type: none"><li>O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li><li>Definido para usuários comuns.</li></ul>

Baixa	<div><ul style="list-style-type: none"><li>• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li><li>• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li></ul></div>
-------	---

7.4.4. Os critérios definidos nas Tabela 12 e Tabela 13 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 100 Tabela 14. 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 14: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTISSIMO	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 12 e Tabela 13. 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 14, 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 101 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/AC.

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 15. Esses tempos serão objeto de fiscalização por parte do órgão central (DTI/PF).

Tabela 15: 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/AC.

7.4.12. O tempo de início do tratamento (TIT) para os atendimentos a serem executados pela contratada da SR/PF/AC vai variar em função da distância das unidades à SR ou à delegacia descentralizada mais próxima daquela unidade, conforme ilustrado na Tabela 16. Para facilitar o entendimento, as unidades foram distribuídas em Grupos, conforme a seguir:

- 7.4.12.1. Grupo 1: SR/PF/AC, Base Gise (GISE), Posto da Operação Sentinela - Plácido de Castro (SENT-PLC), Aeroporto Internacional de Rio Branco / Plácido de Castro (AERO-RBR).
- 7.4.12.2. Grupo 2: Delegacia da Polícia Federal em Eritaciolândia (DPF/EPA/AC) e Posto da Operação Sentinela - Assis Brasil (SENT-ASB).
- 7.4.12.3. Grupo 3: Delegacia da Polícia Federal em Cruzeiro do Sul (DPF/CZS/AC) e Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul (AERO-CZS).

Tabela 16:Localidades, unidades de atendimento e quantitativo de usuários por localidade

LOCALIDADES/UNIDADES DE ATENDIMENTO/QTD. USUÁRIOS					
Grupo	Unidades de Atendimento	Endereço	Distância Aproximada da SR/PF/AC as delegacias descentralizadas e unidades de atendimentos das localidades (km)*	Distância Aproximada da SR/PF/AC e delegacias descentralizadas as unidades de atendimentos das respectivas localidades (km)**	Qtd. Aproximada de usuários
01	SR/PF/AC	ROD. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC- 69915-630	0	0	250
	Base Gise (GISE)	AL DAS ANGELICAS COND ECOVILLE 24 QU 01 FLORESTA SUL , Portal da Amazônia, 69912-443, Rio Branco, Acre	1,4	1,4	
	Posto da Operação Sentinela - Plácido de Castro (SENT-PLC)	Rua Fontenele de Castro, 286, Centro, Plácido de Castro/AC - CEP 69928-000	97,6	97,6	
	Aeroporto Internacional de Rio Branco / Plácido de Castro (AERO-RBR)	Aeroporto, BR 364, KM 18, RIO BRANCO/AC - 69914-220	15,3	15,3	
02	Delegacia da Polícia Federal em Eritaciolândia (DPF/EPA/AC)	Avenida Santos Dumont, 926, Centro, Eritaciolândia/AC - CEP 69934-000	235,0	0	67
	Posto da Operação Sentinela - Assis Brasil (SENT-ASB)	Aduana da Estrada do Pacífico, BR 317, Km 01, Assis Brasil/AC - CEP 69945-000	350,0	115,0	
03	Delegacia da Polícia Federal em Cruzeiro do Sul (DPF/CZS/AC)	Rua Minas Gerais, 350, Alumínio, Cruzeiro do Sul/AC - CEP 69980-000	632,0	0	60

Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul (AERO-CZS)	Rodovia AC 407, Km 12, Cruzeiro do Sul/AC - CEP 69980-000	646,0	16,3
---	---	-------	------

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/AC, seguem descritos na Tabela 17. Esses tempos serão objeto de fiscalização por parte do NTI/PF/AC.

Tabela 17: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições do contrato da SR/PF/AC

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 II responsável pelo trabalho de Governança de Serviços de TIC 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/PF/AC, 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 temporariamente 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 18. 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 18: 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/AC. 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.

Tabela 19: 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 20: 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 20.

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 21, sendo 111 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 21: 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 <i>racks</i> de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos das salas técnicas da SR/AC 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 <i>patches</i> 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 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 4.15 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/AC.	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 reduções 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 glosa 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, 118 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 21) 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 119 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 manter 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.

7.10.2.2.2. 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:

$$Remuneração\ Mensal = [(Valor\ do\ Contrato\ 12) - Ajuste\ Nível$$

de Serviço]

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contrato = Valor total estabelecido em CONTRATO

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

7.11.3. 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/AC, 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 “online”, 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:

$$I = TX \cdot 100 / 365$$

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. ESTIMATIVAS DE PREÇO 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 retirado da Portaria Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, como determina o Art.4º.

#### 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

#### 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O prazo de vigência contratual é de 24 (vinte e quatro) meses, conforme item 20.18 da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, 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/SEG/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 noutro 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:

- a) Se houver interesse da Administração.
- b) Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido.
- c) Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual.
- d) Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração (quando da renovação contratual).
- e) 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. A cada 12 (doze) meses de execução contratual serão recalculados os percentuais para alteração contratual.

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-SLTI/MPOG, 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 pessoalidade 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. 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.

12.1.6. 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 127 TCU nº 2869/2012 – Plenário. É vedada expressamente a subcontratação de empresas para a execução do objeto da presente contratação.

12.1.7. 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 200 (quinhentas) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
- II - Atendimento mínimo de 3.000,00 (cinco 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, 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 baseados 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 emitente 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 do Acre. 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 131 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 8666/93.

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 inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da planilha de custos, desde que não contrariem instrumentos legais, não caracteriza motivo suficiente para a 133 desclassificação da proposta. 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 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 inexecuibilidade.

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 TIC - Indicação de Integrante Técnico NTI/SR/PF/AC (SEI nº 23888398), 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.

TIAGO MENDES LOPES

Escrivão de Polícia Federal

Integrante Técnico Substituto

Matrícula: 23.943

Chefe Substituto do NTI/SR/PF/AC

Yuri de Souza Fontoura

Agente de Polícia Federal

Integrante Técnico Titular

Matrícula: 21.691

NTI/SR/PF/AC

Diogenes Rodrigues dos Santos

Agente de Polícia Federal

Integrante Administrativo

Matrícula: 22.797

SELOG/SR/PF/AC

TIAGO MENDES LOPES

Escrivão de Polícia Federal

Integrante Técnico Substituto

Matrícula: 23.943

Chefe Substituto do NTI/SR/PF/AC

Nos termos do §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, **aprovo** este Termo de Referência,

Yuri de Souza Fontoura

Agente de Polícia Federal

Matrícula: 21.691

Chefe do NTI/SR/PF/AC

Autoridade Máxima da SR/MG - Autoridade Competente
<div>EDUARDO ROGERIO RODRIGUES DOS SANTOS</div> <div>Delegado de Polícia Federal</div> <div>Matrícula PF 10.230</div> <div>SR/PF/AC</div>
Superintendente Regional de Polícia Federal no Acre

Rio Branco AC, 21 de março de 2023.

ANEXO I

MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

DADOS DA EMPRESA

Nº Processo

Licitação Nº

Data do Pregão

Empresa

CNPJ

Contato

E-mail

Telefone

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TIC E SUPORTE A USUÁRIOS

Lote Único		Preços – Em R\$		
Item	Descrição	Qtd. Meses	Valor (R\$)	Mensal Valor 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 no Acre e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	12		
	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 no Acre e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	12		

Valor Global da Proposta (R\$) por extenso

Planilha de Custos e Formação de Preços

1. CUSTO MENSAL POR PROFISSIONAL (realizar o preenchimento para cada um dos perfis – vide do TR)

Módulo 1 - Composição da Remuneração

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	



G	Outros (especificar)		
Total			
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou Sesi	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Benefício xxx		
D	Outros (especificar)		
Total			
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			
Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Ausências Legais			
4.1	Ausências Legais		Valor (R\$)
A	Férias		
B	Ausências Legais		
C	Licença-Paternidade		
D	Ausência por acidente de trabalho		
E	Afastamento Maternidade		
F	Outros (especificar)		
Total			

Submódulo 4.2 – Intra jornada

4.2	Intra jornada	Valor (R\$)
A	Intervalo para repouso e alimentação	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intra jornada	
Total		

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	
D	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado) Valor (R\$)

A	Módulo 1 - Composição da Remuneração
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente
E	Módulo 5 - Insumos Diversos
Subtotal (A + B +C+ D+E)	
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro
Valor Total por Empregado	

3. CUSTOS ADICIONAIS MENSAIS DO CONTRATO  
CUSTOS ADICIONAIS MENSAIS DO CONTRATO

Item de Custo	Valor
Custo com hardware	
Custo com softwares	
Custo com Riscos	
Custo com Garantia	
Custo com transporte (Uber, Taxi etc)	
Outros custos	
TOTAL	R\$0,00

4. CUSTO TOTAL DO CONTRATO

	CUSTO MENSAL COM OS PROFISSIONAIS		
Perfil Profissional	Nº mínimo de integrantes	Custo mensal unitário do perfil (R\$)	Custo mensal total por perfil (R\$)
Equipe Especializada I – Técnico			
Equipe especializada I – Líder Técnico			
Equipe especializada II – Analista			
Equipe especializada III – Analista			
Equipe especializada IV – Analista			
	Total Mensal (custos adicionais)		
	CUSTO TOTAL MENSAL DO CONTRATO		
	Total Mensal do Contrato		
	CUSTO TOTAL DO CONTRATO (12 MESES)		
	Total do Contrato		

VALIDADE DA PROPOSTA: ..... (prazo por extenso) dias (não inferior a 60 dias).

Local e data

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do representante legal da empresa)

ANEXO II  
CATÁLOGO DE ESRVIÇOS 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
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 Confecção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos, memórias, discos rígidos e Demais Equipamentos	Baixo
	Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
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
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação e Serviços	Elevado
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

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
	Restauração de Backups	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Alto
		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
	Instalação de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Elevado
Armazenamento/Storage	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 no Acre, 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

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
	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	PostgreeSQL	---	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 AC	Portais Corporativos de Intranet das Unidades da PF/AC	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

<b>Antivírus</b>	Serviço de Antivírus Corporativo Symantec Endpoint Protection	Servidor Windows Server	Alta
<b>Concentrador/Correlacionador de Logs</b>	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/AC.  
Divisão dos equipamentos nas unidades (estimado).

**\*SR/PF/AC – Superintendência**

Descrição	Quantidade
Coletor de Dados	7
Computador/ultrabook/notebooks	383
Dockstation	241
Impressora	45
Multifuncional	50
Monitor	424
Palm Top	4
Roteador	33
Scanner	64
Servidor	1
Modem	9
Storages	4
Switch	22
Tablet	17
Leitor Óptico	18
Leitor Biométrico	25
Nobreak	10
Outros Acessórios de Informática	29
Telefone	4

**\*\*Delegacia da Polícia Federal em Eptaciolândia (DPF/EPA/AC)**

Descrição	Quantidade
Coletor de Dados	-
Computador/ultrabook/notebooks	20
Dockstation	24
Impressora	7
Multifuncional	4
Monitor	60
Palm Top	-
Roteador	2
Scanner	9
Servidor	1
Modem	-
Storages	4
Switch	5
Tablet	3
Leitor Óptico	-
Leitor Biométrico	2
Nobreak	1
Outros Acessórios de Informática	-

Telefone	4
----------	---

\*\*\*Delegacia da Polícia Federal em Cruzeiro do Sul (DPF/CZS/AC)

Descrição	Quantidade
Coletor de Dados	-
Computador/ultrabook/notebooks	20
Dockstation	37
Impressora	7
Multifuncional	5
Monitor	62
Palm Top	-
Roteador	2
Scanner	5
Servidor	-
Modem	-
Storages	4
Switch	22
Tablet	3
Leitor Óptico	-
Leitor Biométrico	2
Nobreak	1
Outros Acessórios de Informática	-
Telefone	4

\* A estimativa dos equipamentos de Rede e Infraestrutura administrado pelo NTI/SR/PF/AC da Base Gise (GISE), do Posto da Operação Sentinela - Plácido de Castro (SENT-PLC) e do Aeroporto Internacional de Rio Branco / Plácido de Castro (AERO-RBR) foram inseridos na estimativa da divisão dos equipamentos de Rede e Infraestrutura administrado pelo NTI/SR/PF/AC da SR/PF/AC.

\*\* A estimativa dos equipamentos de Rede e Infraestrutura administrado pelo NTI/SR/PF/AC do Posto da Operação Sentinela - Assis Brasil (SENT-ASB) foram inseridos na estimativa da divisão dos equipamentos de Rede e Infraestrutura administrado pelo NTI/SR/PF/AC da DPF/EPA/AC.

\*\*\* A estimativa dos equipamentos de Rede e Infraestrutura administrado pelo NTI/SR/PF/AC do Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul (AERO-CZS) foram inseridos na estimativa da divisão dos equipamentos de Rede e Infraestrutura administrado pelo NTI/SR/PF/AC da DPF/CZS/AC.

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	Sistemas Corporativos



Sisnarm Siscaer	
Hyper-V VMWare IDRAC	Virtualização
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 irretroatável, 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 afetará 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

Nome  
Cargo  
Matrícula:

Nome  
Cargo  
Matrícula:

TESTEMUNHAS

Nome  
Cargo  
Matrícula:

Nome  
Cargo  
Matrícula:

Local e Data

**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 N° 1/2019.

**1 - IDENTIFICAÇÃO**

**CONTRATO N°**

**OBJETO**

**CONTRATADA**

**PREPOSTO**

**GESTOR DO CONTRATO**

**CNPJ**

**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
------	-----------	------------

Local, dia.

**ANEXO VII  
DECLARAÇÃO DE VISTORIA**

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ...../.....- SR/PF/AC, que a empresa ....., CNPJ/MF nº ....., representada por seu Responsável Técnico ....., CPF nº ....., em visita realizada às instalações da Superintendência de Polícia Federal no Acre (SR/PF/AC), 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.

Rio Branco/AC, ..... de .....de .....

(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.

Local, dia/mês/ano.

Nome do Atestante  
Cargo  
CPF / Matrícula

ANEXO IX  
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço 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:
- RIO BRANCO
    - a) Superintendência da Polícia Federal no Acre (SR/AC)  
ROD. BR 364, 3501, Portal da Amazônia, Rio Branco/AC- CEP: 69915-630
    - b) Base Gise (GISE)  
AL DAS ANGELICAS COND ECOVILLE 24 QU 01 FLORESTA SUL , Portal da Amazônia, Rio Branco/AC - CEP: 69912-443
    - c) Posto da Operação Sentinela - Plácido de Castro (SENT-PLC)  
Rua Fontenele de Castro, 286, Centro, Plácido de Castro/AC - CEP: 69928-000
    - d) Aeroporto Internacional de Rio Branco / Plácido de Castro (AERO-RBR)  
Aeroporto, BR 364, KM 18, RIO BRANCO/AC - CEP: 69914-220
  - EPITACIOLÂNDIA
    - e) Delegacia da Polícia Federal em Epitaciolândia (DPF/EPA/AC)  
Avenida Santos Dumont, 926, Centro, Epitaciolândia/AC - CEP: 69934-000
  - ASSIS BRASIL
    - f) Posto da Operação Sentinela - Assis Brasil (SENT-ASB)  
Aduana da Estrada do Pacífico, BR 317, Km 01, Assis Brasil/AC - CEP: 69945-000
  - CRUZEIRO DO SUL
    - g) Delegacia da Polícia Federal em Cruzeiro do Sul (DPF/CZS/AC)  
Rua Minas Gerais, 350, Alumínio, Cruzeiro do Sul/AC - CEP: 69980- 000
    - h) Aeroporto Internacional de Cruzeiro do Sul (AERO-CZS)  
Rodovia AC 407, Km 12, Cruzeiro do Sul/AC - CEP: 69980-000

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS

**Data do Fim:**

**Fim**

Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados
------------	----------------------------------

Autoriza-se a execução dos serviços e entrega dos artefatos correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.

Rio Branco, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_



PREPOSTO

Preposto do Contrato

Matrícula:

Rio Branco, \_\_\_\_ 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  
INÍCIO VIGÊNCIA  
SOLUÇÃO DE TIC

CNPJ  
FIM VIGÊNCIA

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.:

Rio Branco, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

ANEXO XIII  
ESTATÍSTICA DE CHAMADOS  
ESTATÍSTICAS DE CHAMADOS DE N2 E N3 REALIZADOS NO ACRE  
ESTATÍSTICA DOS CHAMADOS MENSAIS DE N2 E N3 REALIZADOS NO ACRE ENTRE JANEIRO DE 2021 E AGOSTO DE 2022

	Chamados 2021	Chamados 2022
Janeiro	402	425
Fevereiro	390	385
Março	422	429
Abril	403	425
Maio	417	391
Junho	421	427
Julho	443	431
Agosto	433	322
Setembro	429	-
Outubro	419	-
Novembro	397	-
Dezembro	417	-

Os dados da tabela são referentes ao Nível 1, Nível 2 e Nível 3.

Total de Chamados N2 e N3 realizados no Acre entre 0	
Nível de Atendimento	
N2*	7.487
N3**	853

\*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) colaborador, alocado na capital, que atende presencialmente os pontos de atendimentos na capital e remotamente as unidades da PF no interior. Quando necessário a intervenção presencial do técnico de N2 em uma unidade da PF no interior, o técnico de N2 se desloca para realizar o atendimento.

\*\*A equipe de N3, na capital, é formada por 1 (um) colaborador, alocado na capital, que atende presencialmente os pontos de atendimentos na capital e remotamente as unidades da PF no interior. Quando necessário a intervenção presencial do técnico de N3 em uma unidade da PF no interior, o técnico de N3 se desloca para realizar o atendimento.

No contrato vigente não existem equipes de N2 e 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.

(assinatura eletrônica)

YURI DE SOUZA FONTOURA

Agente de Polícia Federal

Matrícula 21.691

NTI/SR/PF/AC

EDUARDO ROGÉRIO RODRIGUES DOS SANTOS

Delegado de Polícia Federal

Superintendente Regional



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO ROGERIO RODRIGUES DOS SANTOS**, **Superintendente Regional**, em 04/04/2023, às 17:52, 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 **YURI DE SOUZA FONTOURA**, **Agente de Polícia Federal**, em 04/04/2023, às 12:19, 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](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **28177783** e o código CRC **2350CC7B**.