



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

PROCESSO:	08310.000974/2023-04
OBJETO:	Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, para a Superintendência de Polícia Federal no Maranhão (SR/PF/MA)

**ANEXO IV**

**CATALÓGO DE SERVIÇOS DE T.I.C COM NÍVEIS DE PRIORIDADE PARA ATENDIMENTO**

1. É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas;
2. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Anexo, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.
3. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE;
4. As atividades descritas neste Anexo do Termo de Referência não são taxativas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto da licitação.
5. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade/prioridade com os serviços já existentes neste catálogo.

ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC		NÍVEL DE SERVIÇO		
ÁREA ou SUBÁREA DE T.I.C	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Médio	Médio	4
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo	Baixo	5
	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho	Alto	Alto	2
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo	Baixo	5

Administração de Estações de Trabalho	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo	Médio	4
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (e-mail, impressoras e senha)	Baixo	Médio	4
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho	Baixo	Alta	3
	Configuração do IP em microcomputador	Baixo	Médio	4
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	Médio	Médio	4
	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório	Alto	Alto	2
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks	Alto	Alto	2
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo	Médio	4
Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners.	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio	Médio	4
	Tratar falhas de impressão	Médio	Médio	4
	Trocar insumos de impressora	Médio	Médio	5
	Tratar indisponibilidade	Médio	Alta	3
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio	Médio	4
Administração da Solução de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio	Alto	3
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Médio	Médio	4
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Alta	Alta	2
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência	Médio	Alta	3

Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Médio	4
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Baixo	5
Reparos de Equipamentos e Confeção de Cabos	Instalação, configuração, inventariar, reinstalação e manutenção dos Softwares de Plataforma Básica	Baixo	Médio	4
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio	Médio	4
Gerenciamento de Softwares de Uso Cooperativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Alto	Alto	2
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Médio	Alto	3
	Instalação e atualização dos sistemas corporativos	Médio	Alto	3
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio	Baixo	4
	Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	Médio	Médio	4
Contas e Credenciais	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Médio	Alto	3
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Médio	Alto	3
	Instalação de Tokens e Certificados	Médio	Médio	4
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de arquivos em notebook/computador	Médio	Alto	3
Serviço de VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	Baixo	Médio	4
	Falha de acesso à VPN	Baixo	Médio	4
E-mail	Configurar Outlook	Baixo	Médio	4
	Dúvidas sobre e-mail	Baixo	Médio	4
	Tratar falha de e-mail	Médio	Médio	4
Documentação e Garantias	Atualização de Inventário de TIC	Baixo	Baixo	5
	Atualização de procedimento de TIC	Baixo	Baixo	5
	Acionamento da garantia de bens e serviços de TIC junto a fornecedores	Baixo	Baixo	5
	Teste de câmeras em bancada	Médio	Médio	4

Serviço de CFTV	Identificação se a Falha foi na câmera ou no cabeamento	Médio	Médio	4
<b>SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA</b>		<b>NÍVEL DE SERVIÇO</b>		
<b>AREA ou SUBÁREA DE T.I.C</b>	<b>DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>URGÊNCIA</b>	<b>PRIORIDADE</b>
Contas e Perfis de Acesso:  Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Alto	Alto	2
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto	Alto	2
	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Alto	Alto	2
	Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF.	Alto	Alto	2
Gerenciamento de Domínio:  Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alto	2
	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alto	2
Ativo de Rede:  Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de rede	Alto	Alto	2
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Rede	Alto	Alto	2
	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio	Médio	4
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Baixo	Médio	4
Servidores:	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Alta	Alto	2
	Instalação Física de Servidores	Alto	Alta	2
	Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Alta	Crítica	1

Instalação e Manutenção de Servidores	Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado	Crítica	2
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado	Crítica	2
	Remoção de Servidores	Médio	Médio	4
Servidores:  Configuração de Servidores	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Alto	Crítico	1
	Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Elevado	Alto	2
	Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Elevado	Alto	2
	Configuração de Servidores de Aplicações	Alto	Crítico	1
	Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado	Crítico	2
	Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado	Crítico	2
	Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos	Elevada	Crítico	2
	Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado	Alto	2
	Remoção de Servidor de Aplicação	Médio	Médio	4
Banco de Dados: Gerenciamento de Bancos de Dados	Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados.	Elevado	Alta	2
	Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts.	Elevado	Alta	2
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Remoção de Banco de Dados.	Médio	Médio	4
	Backup e recovery de base de dados	Alto	Alto	2
Backup:  Instalação	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado	Crítica	2

Backup:  Administração e Execução de Rotinas de Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Elevado	Alta	2
	Realocação de Espaço Físico em Backup.	Elevado	Alta	2
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais.	Elevado	Alta	2
	Realocação de Espaço Físico em Backup	Elevado	Alta	2
Backup:  Restauração	Restauração de Dados de Usuários	Elevado	Alta	2
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto	Alta	2
	Restauração de Dados de Bancos de Dados.	Alto	Alta	2
	Restauração de Dados de Aplicações	Elevado	Alta	2
	Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos.	Alto	Alta	2
Armazenamento/Storage:  Instalação e administração	Instalação e Configuração de Storage	Elevado	Alto	2
	Formatação lógica de discos	Elevado	Crítico	2
	Substituição de disco físico no storage.	Elevado	Crítico	2
	Criação de Unidade Lógica em Storage.	Elevado	Alto	2
	Otimização de Performance em Storage.	Médio	Médio	4
	Realocação de Espaço Físico em Storage.	Elevado	Alto	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de screening	Alto	Médio	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento	Alto	Crítico	1
	Criação e homologação de rotina para migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Crítico	1
	Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Alto	2
	Validação de relatórios do ambiente - File Server, Controladoras, outros	Médio	Médio	4
	Análise e verificação de Logs de transações	Alto	Alto	2
	Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN)	Alto	Alto	2

	Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do Storage	Alto	Alto	2
	Criação, alteração e exclusão de Aggregate	Alto	Alto	2
	Ajustes de configuração para Switch Optico.	Alto	Alto	2
	Ajustes de configuração para servidor de arquivo.	Alto	Alto	2
Documentação e Garantias: Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio	Médio	4
	Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Alteração de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Atualização de Script de Atendimento	Médio	Médio	4
	Acionamento da garantia de bens e serviços de TIC junto a fornecedores	Médio	Médio	4
Telecomunicações: PABX.	Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP	Alto	Alto	2
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway	Alto	Alto	2
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones	Médio	Médio	2
Serviço de CFTV	Configuração de software de VMS	Alto	Alta	2
	Configuração de perfil de acesso do VMS	Alto	Alto	2
	Configuração do Backup do VMS	Alto	Alto	2
	Verificação de gravação do VMS	Alto	Alto	2
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação	Alto	Alto	2
	Inserção de câmera no VMS	Médio	Alto	3
	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS	Médio	Alto	3
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	Médio	Médio	3
	Restaurar dados de pasta	Médio	Médio	3
	Configurar/Habilitar relógio de ponto (REF)	Médio	Médio	4

Ponto Eletrônico	Reprocessamento de dados (Digital/inclusão de ponto)	Médio	Médio	4
Segurança de Rede	Busca de Vulnerabilidades:  Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio	Médio	4
	Antivírus:  Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado	Médio	3
	Gestão do Ambiente de Antivírus:  Monitoramento de ataques e invasões de rede.	Elevado	Médio	3
	Gestão do Ambiente de Antivírus:  Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente.	Baixo	Baixo	5
	AntiSpam:  Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões);	Médio	Baixo	4
	AntiSpam:  Ações corretivas às ameaças identificadas	Alto	Médio	2
	Otimização de Banda:  Elaboração de relatório do consumo de banda e Monitoramento de tráfego.	Médio	Alto	3
	Verificação da saúde (CPU, Memória, etc)	Médio	Médio	4



Segurança de Rede:  Switches	Alteração e Inclusão de VLAN	Médio	Médio	4
	Controle de portas dos switches da camada de acesso (habilitar e desabilitar)	Médio	Médio	4
	Inserir switch na rede local	Alto	Alto	2
	Monitoração de Switch	Alto	Alto	2
Controle de Acesso	Administração do escopo	Elevado	Médio	3
	Manutenção de contas de usuários: cadastramento, alteração e bloqueio	Médio	Médio	4
	Configuração e instalação de controlador de acesso	Médio	Médio	4
	Manutenção e Monitoramento da VM	Baixo	Médio	4
Acesso WIFI	Administração do escopo	Elevado	Médio	3
	Manutenção de contas de usuários: cadastramento, alteração e bloqueio	Médio	Médio	4
	Configuração e instalação de access point-AP	Médio	Médio	4
	Monitoramento de link dedicado	Médio	Baixo	4



Documento assinado eletronicamente por **RONALD LIMA DOS REIS, Chefe de Núcleo**, em 18/05/2023, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO NEVES DE SOUSA, Fiscal de Contrato**, em 18/05/2023, às 16:51, 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 **VICENTE FERRER NASCIMENTO PINTO ROCHA, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 18/05/2023, às 17:01, 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 **MARCYANNE KARDYNNALLE LUZ DA SILVA, Agente Administrativo(a)**, em 18/05/2023, às 17:57, 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 **SANDRO ROGERIO JANSEN CASTRO, Superintendente Regional**, em 21/06/2023, às 17:01, 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 [https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=28880377&crc=35E8A3A6](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=28880377&crc=35E8A3A6).  
Código verificador: **28880377** e Código CRC: **35E8A3A6**.

