

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Trate-se de Processo de contratação de empresa terceirizada para prestação de Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1 Trata-se da contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da informação e comunicações (TIC), para suprir as necessidades das unidades da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado do Pará, suas Unidades Descentralizadas através do suporte técnico presencial de 2º nível, sob demanda, ao parque de equipamentos de TI e nas redes locais, com manutenções preventivas, corretivas e de ampliação, com intervenções diretas nos equipamentos, e com suporte de 3º nível a estrutura de TI, sob demanda, na administração de redes locais, bancos de dados, ampliação e sustentação de servidores, manutenção de segurança da informação (backups e scripts), equipamentos de comunicação de dados e antivírus.

2.2. Atender as demandas de apoio técnico em informática aos usuários da Regional e suas unidades de forma presencial através de nível de atendimento (nível 2 e 3) para efetuar manutenção do parque de informática (estações de trabalho, servidores, periféricos, switches e outros ativos de rede), aos sistemas operacionais e aplicativos, bem como na manutenção da rede física das instalações das unidades com o propósito de evitar paralisações dos recursos computacionais necessários a execução de muitas atividades processo da instituição. Cabe-nos registrar, que o serviço de atendimento remoto de primeiro nível (N1) encontra-se implantado na CGTI/DLOG/PF desde dezembro de 2015, restando às unidades da PF na Federação a prestação dos serviços de suporte para os níveis (N2 e N3) e estes fossem integrados ao do Órgão Central, de modo que a governança em TI se tonasse abrangente e de melhor controle. Contudo, o NTI/SR/PF/PA conta atualmente com um número reduzido de servidores para prestar suporte aos sites com infraestrutura de TI distribuídos pelo Estado do Pará. Logo, a contratação de empresa especializada para prestação de serviço e suporte de TI, sobretudo para o 2º e 3º níveis, é imprescindível para o bom funcionamento da estrutura de TIC das diversas unidades da PF no Pará.

2.3 - Tabela de Enquadramento da Necessidade de Contratação

Item	Descrição	Quantidade mensal	Meses	Métrica ou unidade
1	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação - CATSER :27260 Serviço de Suporte Técnico de Nível II , contemplando as atividades de atendimento presencial e remoto de chamados escalados pela central de serviços (atendimento com característica investigativa e proativa) ao usuário de TIC, na Sede da SR/PF/PA e suas unidades descentralizadas no Estado do Pará. Serviço de Suporte a Infraestrutura de TIC de Nível III (Serviços de Monitoração do Ambiente de Infraestrutura; Serviços de Análise e Melhoria contínua dos Processos; Serviços de Administração de Data Center; Serviços de Redes de Dados Computacionais e Telefonia; Serviços de Segurança da Informação; Serviços de Administração de Servidores de Aplicações; Serviços de Mensageria e Controle de Acesso; Operação Assistida (implementar os processos de gerenciamento de serviços de de TIC).	1	30	Parcela fixa mensal com aferição de nível de conformidade dos serviços com base nos padrões estabelecidos no Nível de Acordo de Serviços (SLA).

2.4 Alinhamento com o Planejamento do Órgão

2.4.1 ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2022- 2023

ID	Objetivos Estratégicos
CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO	Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 4: Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 6: Aprimorar a segurança da informação em TIC.

2.4.2. ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021 (Prorrogado para 2023)

ID	Ação do PDTIC
N118	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas.

2.4.3 ALINHAMENTO AO PAC 2022- 2023

Item	Descrição
294	Informática - Suporte Técnico - Service Desk
296	Informática - Suporte Técnico - Sustentação de infraestrutura de TI

3. ÁREA REQUISITANTE

Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI/SR/PF/PA, cujo responsável é o Agente de Polícia Federal - APF: Eduardo Alves Lopes. - Mat. 24.390.

4. NECESSIDADE DE NEGÓCIO

4.1. 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 ETP e Termo de Referência. Conforme definição Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, serviços prestados de forma contínua são aqueles “que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

4.2. 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.

4.3. Os requisitos gerais da solução e os requisitos específicos de cada especialidade dos colaboradores envolvidos na prestação de serviços 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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 ITILv3 e 4.

4.7. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL 4. 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.

4.8. Todos os processos definidos nesse contrato devem ser atualizados para a biblioteca ITIL 4 caso a biblioteca ITIL v3 seja descontinuada durante a execução contratual. Todos os processos definidos nesse contrato devem estar atualizados antes da data final de término do ITIL v3.

4.9. A contratação deverá atender a todos os requisitos gerais dispostos na Tabela 4:

4.9.1. Tabela: Requisitos gerais para a contratação

IDENTIFICADOR	REQUISITO
RNE1	Prover serviço de suporte técnico presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação. As demandas serão recebidas por meio de registro em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC fornecida pelo contrato da DTI/PF.
RNE2	Contribuir com o serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.
RNE3	Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
RNE4	Prover serviço de suporte técnico local presencial prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
RNE5	Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
RNE6	Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.
RNE7	Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
RNE8	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
RNE9	Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio da PF.
RNE10	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.
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.
RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
RTP1	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

Requisitos de Negócio

Requisitos Legais

Requisitos de Manutenção

Requisitos Temporais

IDENTIFICADOR	REQUISITO
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.
Requisitos de Segurança da Informação	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.
RSI5	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.
RSI6	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.
RSI7	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.
RSI8	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
RSI9	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 - SLTIMPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
RSA1	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício excessivo de resíduos, a fim de atender às diretrizes de insumos e material consumidos, bem como a geração responsável ambiental adotadas pelo CONTRATANTE
Requisitos Socioambientais	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.
RSA2	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).
RSA3	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 a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.
RP11	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.
Requisitos de Projeto e Implantação	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.
RP12	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.
RP13	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 monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE.
RP14	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.
RP15	Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.
Requisitos de Experiência e Formação da Equipe	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.
REX1	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
Requisitos de Metodologia de Trabalho	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC única da PF, administrada pela DIT, sendo seu registro inicial via ligação 0800, e-mail, assistente
REX2	
REX3	
RMT1	
RMT2	
RMT3	

IDENTIFICADOR**REQUISITO**

- virtual inteligente (Chatbot - web, WhatsApp e MS Teams), portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS). Os chamados locais, não possíveis de serem atendidos pelo Service Desk (atendimento de 1º nível) serão direcionados para a descentralizada providenciar o atendimento.
- RMT4 Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
- RMT5 Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- RMT6 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.
- RMT7 Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e v4 e COBITv5.

4.10. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

- 4.10.1 Para dimensionamento do número necessário de colaboradores, foi considerado a prestação de serviços presenciais de nível 2 e nível 3, bem como, a necessidade de atendimento a 5 (cinco) polos : a sede da Superintendência da Polícia Federal no Pará, Delegacia de Polícia Federal em Marabá, Delegacia de Polícia Federal em Santarém, Delegacia de Polícia Federal em Altamira, Delegacia de Polícia Federal em Redenção.
- 4.10.1.1 Ressalta-se que os profissionais alocados no Polo de Atendimento da sede da Superintendência Regional em Belém deverão prestar atendimento presencial sob demanda às Unidades descentralizadas da Polícia Federal localizadas na cidade de Belém (Aeroporto, Porto Marítimo, e nos PEPs (Postos de Emissão de Passaporte) e ainda ao Posto da Polícia Federal localizado na cidade de Barcarena.
- 4.10.1.2 O atendimento presencial prestados nas Delegacias situadas no interior do estado do Pará, também englobam os PEPs (Postos de Emissão de Passaportes) e as unidades da Polícia Federal instaladas nos respectivos aeroportos locais.
- 4.10.1.3 Considerando as distâncias geográficas entre a Sede da SR/PF/PA e as Delegacias situadas no interior do Estado, surge a necessidade de disponibilização de equipe técnica apta a prestar o atendimento presencial para essas unidades descentralizadas dentro do tempo de resposta esperada e definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

Tabela de Caracterização dos serviços por Perfil Técnico.

Item	Descrição	Perfil do Técnico	Quantidade Estimada de Profissionais
Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação - CATSER :27260	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 e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários na Superintendência Regional de Polícia Federal no Pará e respectivas unidades no âmbito regional.	Equipe de Suporte Nível II	07(sete)
	Sustentação da infraestrutura de serviços de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal no Pará e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	Equipe de Suporte Nível III	01(um)

4.11.1. A quantidade estimada de profissionais levou em consideração o número de sítios de atendimento presencial, considerando as unidades diretamente subordinadas a sede da SR/PF/PA e as unidades subordinadas às Delegacias de Marabá, Santarém, Altamira, e Redenção.

4.11.2 Considerando o nível de complexidade dos serviços e em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1070 de 01/junho de 2023, foi definido que o perfil dos técnicos:

CBO de Referência Cód. Identificação do Perfil Descrição do Perfil

Equipe Nível II	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
Equipe Nível III	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno

5. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS**5.1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS****5.1.1. Solução de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI**

5.1.2. Os processos de gestão de serviços de TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, sejam realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle. Para viabilizar a execução e a gestão de serviços de atendimento aos usuários e o suporte aos serviços de TI de uma organização, é imprescindível a adoção de uma solução especializada do tipo ITSM (Information Technology Service Management), composta ou não por outras ferramentas complementares, para o registro e controle de chamados técnicos, de incidentes, de requisições de serviços, acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento), gerenciamento de configuração (CMDB), dentre outras funcionalidades que necessariamente precisam estar alinhadas às melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI do ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

5.1.3. O objetivo desse tipo de solução, além do alinhamento ao modelo de contratação executado pelo órgão central de TIC da PF, é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços, permitir a preservação do conhecimento do negócio e dos serviços por parte da PF e ser base de informações fundamental para a geração de relatórios que embasem melhorias contínuas nos processos e

decisões estratégicas. Os registros da execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços, eventos, mudanças no ambiente, chamados e demais ocorrências do dia a dia da operação de um ambiente de TI devem ser armazenados e tratados por esta solução, que por sua vez deve ser capaz de se integrar aos demais sistemas que a PF venha a utilizar no apoio à gestão do ambiente de TI. Caberá à contratada, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por esta solução.

5.1.4. Considerando a quantidade de funcionalidades, processos e conhecimentos necessários para a adoção, implantação, manutenção, customização, integração, atualização, mapeamento e configuração dos processos de gerenciamento de TI vigentes na PF, bem como a quantidade de pessoal especializado e treinado que é necessária para atuar em todas essas atividades essenciais ao funcionamento de uma solução dessa natureza; Considerando que esse tipo de solução tecnológica costuma ser oferecida pelo mercado, bem como a mão de obra técnica e especializada para a sua adoção; Considerando que o domínio técnico do uso da solução por todos os colaboradores envolvidos na prestação dos serviços descritos nesse Estudo Técnico Preliminar é fator fundamental para o atendimento de todas as necessidades negociais e técnicas de TI da PF; Considerando que as empresas que atuam no mercado de prestação desse tipo de serviço costumam se especializar, manter profissionais treinados e com experiência na sua implantação e uso; Considerando que as empresas especializadas na execução de serviços de atendimento ao usuário e suporte a ambiente de TI costumam adotar tais soluções em vários de seus contratos, diluindo os custos de treinamento e especialização de pessoal, bem como terem acesso a custos de licenciamento mais baixos em vista do ganho de escala pelo seu uso a longo prazo; Considerando que tais empresas costumam possuir grandes operações com boa quantidade de atendentes, principalmente de 1º nível remoto (Service Desk) treinados e capacitados para o atendimento utilizando tais soluções ITSM de mercado; Considerando que os investimentos que a Polícia Federal teria que fazer para escolher, contratar, implantar, customizar, manter, atualizar, integrar, bem como manter, renovar contratos de licenciamento e serviços terceirizados especializados em uma solução dessa natureza de forma continuada e autônoma, não seriam menores que esse mesmos investimentos já amortizados nas operações das empresas especializadas na prestação dos serviços que estão no escopo desse ETP; Considerando que a experiência da PF, utilizada no contrato da DTI dessa natureza, comprovou a dificuldade e a complexidade da adoção e manutenção desse tipo de solução, ao contrário da estratégia que a PF adotou na sua segunda contratação dessa natureza, entre 2015 e o momento atual, onde tiveram muito sucesso e resultados positivos na gestão e na qualidade dos serviços contratados, incluindo-se as responsabilidades sobre a solução ITSM na prestação do serviço pela empresa especializada contratada; E, finalmente, considerando que o contrato vigente da DTI foi possível comprovar que a desoneração do corpo técnico da PF das atividades de escolher, contratar, implantar, customizar, manter, atualizar, integrar, bem como manter e renovar contratos de licenciamento e serviços terceirizados especializados em uma solução dessa natureza de forma continuada e independente, permitirá que possamos nos dedicar à gestão mais detalhada das atividades e respectivos registros nas ferramentas, bem como auditorias pormenorizadas dos bancos de dados e demais repositórios da solução adotada, aumentando sobremaneira a qualidade das fiscalizações e conformidade dos serviços prestados pela empresa contratada.

5.1.5. Tendo em vista as considerações elencadas anteriormente quanto à necessidade de adoção e a estratégia de adoção da Solução ITSM, reforçamos a sua necessidade, bem como a necessidade da contratada fornecer, operar e se responsabilizar por todos os aspectos operacionais e evolutivos dessa solução durante a prestação dos seus serviços de modo a atender todos os requisitos negociais e técnicos que sejam apresentados nesse Estudo Técnico Preliminar e respectivo Termo de Referência da contratação.

5.1.6. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requeridas e composição da solução, a CONTRATADA pela DTI deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contato, deverá ser possível realizar a cópia dos bancos de dados e repositórios de arquivos, bem como exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.

5.1.7. Da mesma forma é necessário que o novo serviço a ser contratado seja responsável pela importação dos dados e processos que atualmente estão implantados e configurados na ferramenta ITSM em uso e que serão disponibilizados pela Polícia Federal.

5.1.8. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, disponibilizada pela DTI no novo contrato junto aos NTIs, de acordo com os modelos presentes no ITIL e nas certificações Pink Verified, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis.
- Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana. Ser multiusuário e multitarefa.
- Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI da Polícia Federal de todo o Brasil, bem como de usuários externos à rede da Polícia Federal tanto do Brasil, quanto do Exterior, por meio de portal do serviço web, telefone e serviços de mensageria homologados pela CONTRATANTE.
- Estar integrada com aos serviços de diretórios e bases corporativas de usuários da PF (LDAP e Active Directory), serviço de autenticação unificada da PF (Keycloak) e possibilitar a integração com a ferramenta de gestão de identidade (Oracle Identity Manager).
- Implementar recursos de duplo fator de autenticação próprios ou ser integrada aos recursos de duplo fator de autenticação implementados na Polícia Federal para acessos realizados pela Internet, bem como implementar recursos de criptografia nas comunicações entre os usuários e a solução.
- Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- Manter registro de logs das atividades de todos os usuários para fins de auditoria durante a vigência contratual e possuir interfaces para consultas a esses logs.
- Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 500 (quinhentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.
- Deverá permitir a integração às ferramentas de processos de gestão de desenvolvimento de software da PF, de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de software possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida.

6. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

6.1. Requisitos de capacitação:

6.1.1. A DTI/PF deverá treinar a equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

6.1.2. Cabe a Contratada a responsabilidade de treinamento de suas equipes de suporte, para possibilitar a correta prestação do serviço.

6.2. Requisitos Temporais:

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

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

6.3. Requisitos de Segurança:

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

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

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

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

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

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

6.4. Requisitos Culturais:

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

6.5. Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade:

6.5.1. Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com os princípios preconizados no art. 5º da Lei 14.133/2021 e Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

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

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

6.6. Requisitos de Formação da Equipe da Contratada

6.6.1. Em até noventa (90) dias a Contratada deverá comprovar através de certificação, após a contratação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços.

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

6.6.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no Termo de Referência.

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

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

6.6.4.2. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo certificação Microsoft "MD-102: Windows 10", MTA, Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900) ou equivalentes; ISSABEL ATERISK Versão 13.30 ou superior.

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

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

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

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

6.7.5.2. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

6.7.5.3. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo Certificação Windows Server 2012 ou superior; ISSABEL ATERISK Versão 13.30 ou superior; AZ-800 ou superior;

6.7.5.4. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência em telefonia IP, Certificação do Complete Asterisk Training ou certificado de participação em curso com carga horária superior a 20h.

6.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

6.8.2. O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 08:00 h às 18:00 h.

6.8.3. O Horário de Plantão será compreendido, nos dias úteis, das 18h às 08:00 h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 08:00h.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENES E SERVIÇOS

7.1 A estimativa leva em consideração os seguintes parâmetros:

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO			
LOCAL	ENDEREÇO	CHAMADOS	CHAMADOS
		2º Nível	3º Nível
Sede da Superintendência Regional do PARÁ	Av. Almirante Barroso, esquina com a Av. Júlio Cesar, 3251 - Souza - CEP 66.613-710	260	160
PEP –SAC Shopping Metrópole - Ananindeua/PA	Rod. BR-316, km 4, 4500, Bairro: Coqueiro, Ananindeua/PA CEP: 67.113-970	20	
Posto PF Aeroporto Internacional de Belém	Av. Júlio César, S/N, Bairro: Val-de-Cans, Belém/PA, CEP: 66.115-970	40	
Posto PF do Porto Marítimo de Belém	Av. Marechal Hermes, S/N, Portão 10 CDP, Bairro Reduto, Belém/PA, CEP: 66.053-999	05	
Posto Avançado de Barcarena/PA	Rod. PA 481, Cais do Porto Barcarena, Complexo Portuário Vila do Conde, Km 2 e 3, Bairro: Pioneiro, Barcarena/PA, CEP: 68.447-000	10	
GEPOM	Rod. Arthur Bernardes, (Porto Minamar) - CPD, S/N, Bairro: Val de Cans, Belém/PA CEP: 66.115-000	05	
DPF/MBA/PA	Endereço da Delegacia: Folha 17, Quadra 29, Avenida VP-07, Lote Especial, Delegacia de Polícia Federal em Marabá, Nova Marabá, Marabá/PA, CEP 68505-540	120	
Passaporte - Marabá	Shopping Partage Marabá, folha 30, Quadra 15 - Rodovia Transamazônica (BR 230), Marabá/PA, CEP: 68.507-445	10	
DPF/SNM/PA	Av. Presidente Vargas/Tv. Rubem Berta, nº 11, Conjunto Liberdade, Bairro: Caranazal, Santarém/PA, CEP: 68.040-310	120	

DPF/ATM/PA	Rua Acesso Três, n° 850, Bairro: Independente I, Altamira/PA, CEP: 68.372-690	120	
DPF/RDO/PA	Av. Brasil, n° 2327, Bairro: Morada da Paz, Redenção/PA, CEP: 68.550-325	120	
Posto de Itaituba/PA	Av. Marechal Rondon, n° 716, Bairro: Boa Esperança, Itaituba/PA, CEP: 68.181-010	10	
TOTAL POR NÍVEL		800	200
TOTAL GERAL (N2 + N3)		1000	

7.1.2 Quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

7.1.2.1 - Superintendência da Regional da Polícia Federal no Pará - SR/PF/PA e Delegacias Descentralizadas do Estado do Pará.

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRAESTRUTURA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	477	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	609	
3	SERVIDORES DE REDE	15	
4	ROTEADORES	19	
5	SWITCHES	57	
6	ROTEADORES WIFI	11	
7	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	7	
8	IMPRESSORAS	45	
9	KIT CARTORÁRIO	10	
10	ACELERADOR DE LINK	6	
11	SDWAN	2	
12	IMPRESSORAS LASER MONO	81	
13	IMPRESSORAS LASER COLOR	24	
14	TELEFONES IP	528	
15	CENTRAL TELEFÔNICA VOIP	4	
16	LINK DE DADOS	10	
17	NOBREAK CENTRAL (ALTA POTÊNCIA)	11	

TOTAL	1916	
-------	------	--

8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

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

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

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

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

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

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

8.4. Solução 4: Atendimento pelo mercado através da contratação de empresa para prestação de serviços continuados de TI, de 2º e 3º níveis. Baseado em remuneração mensal previamente estipulada, independente da quantidade de chamados, com o estabelecimento obrigatório de Níveis Mínimos de Serviços.

9. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

9.1.

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

10. **REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS**

Solução 1: Considerada inviável por não haver Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF no Pará.

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

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

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

11.1. 1 Não se aplica, pois apenas 1 (uma) solução se mostrou viável não sendo possível realizar comparação com outra, conforme previsto no art. 11, inciso III da Instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019. Além disso, com a publicação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 definiu-se um modelo geral para todos os órgãos do SISP o que inviabiliza a comparação de custos com outros modelos.

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

12.1 Modelo de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços definidas pelo contratante, no qual a remuneração independe da quantidade de chamados ou Lote Único - Valor Mensal (Fixo) + Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

12.1.2 Modelo de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços definidas pelo contratante, no qual a remuneração independe da quantidade de chamados ou entregáveis, priorizando a entrega de resultados de qualidade.

12.1.2.1 Vantagens:

- Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados; Paga-se proporcional aos Níveis de Serviço atingidos; Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; Facilidade de custeamento e orçamentação;
- Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; Maior facilidade de fiscalização
- Possibilidade de automatizações nos atendimentos por parte da Contratada para redução de chamados; Maior pro-atividade dos prestadores de serviços;
- Ferramenta de Gestão já parametrizada;
- Flexibilidade na realização de serviços que possam envolver mais de uma atividade, já que não se paga por chamado ou atividade;
- Modelo aderente aos órgãos de controle.

12.1.2.2 Desvantagens:

- Como o valor estimado é mensal, a unidade de medida refere-se à quantidade de meses, o que dificulta a possibilidade de aditivos de acréscimos ou supressões, se necessários;
- A CONTRATADA é que define o quantitativo de profissionais;
- Desequilíbrio financeiro entre as partes caso haja um expressivo aumento ou diminuição de atendimentos, fora dos limites aceitáveis;

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

13.1 - A estimativa de custo tem como fundamento às definições estabelecidas na Portaria SGD nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Valor (R\$) mensal: 42.250,82

Valor (R\$): 507.009,84

PERFIL	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (A)	QUANTIDADE (B)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL POR PERFIL (C=AXFATOR K)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL (D=BXC)
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação pleno	R\$ 2.022,12	6	R\$ 4.991,91	R\$ 29.951,44
Analista de suporte computacional pleno	R\$ 4.982,23	1	R\$ 12.299,38	R\$ 12.299,38
CUSTO TOTAL MENSAL				R\$ 42.250,82
CUSTO TOTAL PARA 12 MESES				R\$ 507.009,84

Fator k: 2,46865

Conforme o item 4, do Anexo II, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, os perfis e os valores salariais dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

A Estimativa do custo total da contratação para de 12 meses é de: R\$ 507.009,84. Prorrogável conforme na lei vigente.

Será necessário a empresa fornecer um kit de ferramentas homologado pelo órgão responsável (Inmetro)ou outro similar. Sendo de maneira nenhuma é possível que a empresa transfira os custos das ferramentas e materiais para os funcionários contratados.

O valor do kit de ferramentas será recebido durante o período do contrato.

Kit de Ferramentas							
Item	Uso	Qty	Preço Unitário 1	Preço Unitário 2	Preço Unitário 3	Preço Unitário Médio	Preço Global

Localizador de Cabos	INDIVIDUAL	8	R\$ 119,80	R\$ 148,40	R\$ 120,93	R\$ 129,71	R\$ 1.037,68
Localizador de falhas de fibra ótica	COLETIVO	5	R\$ 62,51	R\$ 54,99	R\$ 52,99	R\$ 56,83	R\$ 284,15
Multímetro digital	COLETIVO	5	R\$ 38,00	R\$ 52,90	R\$ 22,90	R\$ 37,93	R\$ 189,65
Testador de Cabos de rede RJ45	INDIVIDUAL	8	R\$ 25,79	R\$ 49,90	R\$ 20,99	R\$ 32,23	R\$ 257,84
Alicate de crimpagem RJ45	INDIVIDUAL	8	R\$ 31,50	R\$ 35,50	R\$ 42,90	R\$ 36,63	R\$ 293,04
Punch Down RJ45	INDIVIDUAL	8	R\$ 30,00	R\$ 24,98	R\$ 48,90	R\$ 34,63	R\$ 277,04
Alicate de corte Diagonal 6 Pol	INDIVIDUAL	8	R\$ 13,90	R\$ 11,90	R\$ 8,90	R\$ 11,57	R\$ 92,56
Alicate de bico meia cana 6 Pol	INDIVIDUAL	8	R\$ 19,90	R\$ 8,90	R\$ 18,90	R\$ 15,90	R\$ 127,20
Alicate Universal 8Pol 1000V	INDIVIDUAL	8	R\$ 38,90	R\$ 27,47	R\$ 25,90	R\$ 30,76	R\$ 246,08
Jogo de chave TORX de precisão	COLETIVO	5	R\$ 34,00	R\$ 56,84	R\$ 46,90	R\$ 45,91	R\$ 229,55
Chave philips 1/4"x6'	INDIVIDUAL	8	R\$ 11,25	R\$ 13,80	R\$ 19,83	R\$ 14,96	R\$ 119,68
Chave philips 1/8"x 6'	INDIVIDUAL	8	R\$ 8,35	R\$ 11,00	R\$ 12,73	R\$ 10,69	R\$ 85,52
Chave philips 3/8"x8'	INDIVIDUAL	8	R\$ 21,37	R\$ 23,56	R\$ 34,27	R\$ 26,40	R\$ 211,20
Chave de fenda 1/8"x 6'	INDIVIDUAL	8	R\$ 11,30	R\$ 12,19	R\$ 7,95	R\$ 10,48	R\$ 83,84
Chave philips 1/4"x6'	INDIVIDUAL	8	R\$ 13,80	R\$ 11,25	R\$ 16,83	R\$ 13,96	R\$ 111,68
						Total	R\$ 3.646,71

Outros itens de custo		
ITEM	Descrição	Custo mensal (E)
1	Kit de Ferramentas	R\$121,56
	Custo mensal Total Outros Itens (G)	R\$ 121,56

Valor Mensal de Referência do ITEM: **R\$ 42.372,38**

14. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

14.0.1. O objeto da contratação será somente um item de serviço. O item de serviço deverá ser licitado e adjudicado como um único objeto considerando a indivisibilidade do mesmo, pois as soluções e os serviços são de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia. Neste caso, o fornecimento de áreas especializadas por meio de CONTRATADAS distintas trariam enormes riscos ao fornecimento dos serviços. Um grande risco viria da necessidade contínua de comunicação entre os diferentes fornecedores o que, historicamente, não ocorre com fluidez nem de forma satisfatória, sendo a parte mais lesada o CONTRATANTE. Além disso, há necessidade de ocorrer perfeita integração técnica entre áreas especializadas do objeto. Dessa forma, o fornecimento parcial por diferentes fornecedores traria não apenas maior complexidade, como maiores custos de integração e riscos de execução inadequada.

14.0.2. Conforme a Súmula 247, BRASIL, Tribunal de Contas da União:

"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade."

14.0.3. A licitação por áreas especializadas por meio de CONTRATADAS distintas poderia causar prejuízo para o conjunto da licitação (questões técnicas) ou para a economia de escala (questões econômicas), e tornaria inviável e prejudicial o bom desempenho da prestação dos serviços, por se tratar de serviços complementares. Por outro lado, a contratação dessa solução por uma única empresa deverá gerar benefícios como a redução do valor final do contrato. Além disso, esse modelo elimina o problema de ter de gerenciar múltiplos fornecedores para uma única solução.

14.0.4. Visando o ganho de escala, conforme a Súmula 247 do TCU, os recursos que trabalham em uma determinada área especializada poderá executar demandas de outras áreas especializada desde que tenham os requisitos técnicos. Considera-se mais adequada a adoção do modelo da Segunda Solução, **Lote Único - Valor Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS)**. Contratação por Lote Único, baseada em Valor Fixo mensal, para o serviço rotineiro (Níveis I, II e III). A opção pelo agrupamento dos respectivos serviços técnicos em um lote, considerados esses em escala de IIº e IIIº níveis de demandas, encontra respaldo no: "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk", quando neste Guia há recomendação sobre se adotar ou não o modelo de contratação baseado em lote único. É o que se verifica no trecho extraído do Guia:

"Assim sendo, não é recomendado para contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços do modelo de Service Desk, devendo o terceiro nível, se terceirizado, ser provido por empresa diversa daquela - ou daquelas - que atende(m) aos dois primeiros."

O trecho acima transcrito está no contexto das recomendações para modelos de contratação que adotam o modelo de remuneração, quando trata dar remuneração por UST ou por chamado registrado, o que não é o caso da contratação pretendida neste estudo técnico.

14.0.5. Observa ainda, que quanto ao modelo de remuneração a solução escolhida tem como principal mecanismo de remuneração a definição de Valor Fixo Mensal, também citado como passível de ser adotada pelo Guia:

"Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a "empreitada por preço unitário". No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."

14.0.6. Acrescem-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

1ª - econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles 3 (três) níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços;

2ª - administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral;

3ª - operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resoluções de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TIC, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento, evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TIC implantadas.

14.0.7. Nessa linha argumentativa, vale exemplificar esta situação, regular e comum, de uma demanda de usuário encaminhada por meio da Central de Serviços, canal primário de operação de atendimento ao usuário, que, para ser solucionada, invoque uma alteração de banco de dados e a configuração de um aplicativo de comunicação, que no caso específico para o 1º nível é prestado através de Contratação específica da DTI/PF.

14.0.8. A situação, para ser resolvida, necessariamente, terá de transitar e promover ações de análise, ajuste e alterações isoladas em vários dos subitens ora contratados, entendidos esses aqui como IIº e Iº níveis. Evoluindo no exemplo, a partir do registro no primeiro nível, haverá busca de resolução pelo segundo e/ou terceiro nível, dispendo para repercussão direta no modelo e fluxo operacional da sustentação do ambiente, o que, por sua vez, requisitará uma ação planejada de melhoria.

14.0.9. Cabe ao administrador público estimular as condições para o aumento da competitividade e, em consequência, do crescimento e desenvolvimento econômicos, porém sem perder de vista, nesse caso, a essência dos resultados que requer, da solução técnica adequada e da melhor capacidade de gerenciamento de interfaces entre os diversos subitens de serviços. Um aspecto isolado ou uma característica não deve sobrepor-se à outra, mas conviver em igualdade e em harmonia. Com esse norteamento, é que a divisão dos itens por lotes foi afastada, uma vez que a necessidade técnica de integração dos serviços e a interdependência de requisitos de sua execução, entre os diversos aspectos relativos à sua eficiência e sua eficácia, faz-se necessária. Além disso, vale destacar que este é o cenário atual da SR/PF/PA e suas descentralizadas, que possui um único contrato para a prestação desses serviços.

14.0.10. É importante frisar que os itens que compõe a solução, serão adjudicados em favor de uma única empresa. Tal exigência justifica-se pela complexidade e da total dependência entre os serviços a serem prestados. Para a presente contratação, devido à complexidade dos serviços envolvidos, está sendo considerado que o objeto englobará todo o conjunto da solução que deverá ser adjudicada por valor global, não sendo tecnicamente viável o parcelamento do objeto. A inviabilidade do parcelamento do objeto ocorre em virtude da complexidade e riscos envolvidos na prestação de serviços de manutenção, necessários para prover, por completo, o suporte aos equipamentos e a infraestrutura de TIC. Portanto, devido à complexidade do objeto dessa licitação e suas peculiaridades técnicas (coesão e integração), é tecnicamente inviável, o desmembramento da manutenção do fornecimento de componentes e suporte técnico por itens separados, além de fugir às melhores práticas das contratações analisadas no âmbito da Administração Pública.

Com base na análise de outras contratações feitas por órgãos da Administração Pública Federal (APF), são premissas fundamentais para a supracitada contratação alguns pontos técnicos estratégicos para compor o objeto a ser contratado:

Por se tratar de uma única solução composta por vários subitens, contendo seus diversos serviços, o fornecimento da solução como um todo é fundamental para a garantia da disponibilidade do serviço, uma vez que a falha de um deles pode comprometer os diversos serviços.

A adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas licitantes deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de um componente sob sua responsabilidade foi causada por falha de componente sob responsabilidade de outra CONTRATADA.

O próprio TCU já teve a oportunidade de se manifestar no sentido de que a licitação por lote único seria mais eficiente para a administração, conforme descrito no Acórdão nº 3.140/2006 que diz:

"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços. Para cada um de cinco prédios, previram-se vários contratos (ar condicionado, instalações elétricas e eletrônicas, instalações hidrossanitárias, civil). Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica" (Acórdão nº 3140/2006 do TCU).

De modo a impedir que esse cenário se torne realidade, comprometendo a disponibilidade de todos os serviços de TIC desta Fundação, é fundamental que o objeto desta contratação seja adjudicado a uma única licitante. As razões aqui elencadas, por estabelecerem de modo claro que há prejuízo técnico no parcelamento do objeto, se coadunam com a previsão existente na Súmula nº 247/2004 do TCU:

"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispendo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade. (grifo nosso)

Assim, nas hipóteses de licitação com diversidade de serviços e produtos, o entendimento dos Tribunais de Contas tem sido o de que o parcelamento ou não do objeto da licitação deve ser auferido sempre no caso concreto, perquirindo-se essencialmente acerca da viabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto. O TCU, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou ainda da seguinte forma:

"a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto".

O Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, assim descreve o seu entendimento sobre o assunto:

"Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica.

Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido"(Grifo Nosso).

Nesse ponto, traz-se à baila o entendimento de Marçal Justen Filho:

...“O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos.10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209) (Grifo Nosso)...

A solução em questão é composta por diversos procedimentos, cenários e características, cada um, com inúmeros segmentos e tecnologias. Os serviços requeridos de níveis I, II e III são dependentes entre si, por sua gradação e complexidade. É importante que o fluxo de atividades entre esses níveis de serviços seja fluido e contínuo para um atendimento de qualidade aos usuários e para que se possa garantir o monitoramento dos trabalhos no caso de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço.

Caso haja divisão do objeto, empresas diferentes assumiriam uma mesma responsabilidade contratual. Além disso, seriam possivelmente utilizadas metodologias distintas para a execução das atividades inerentes ao serviço e provavelmente seriam utilizadas até mesmo diferentes ferramentas de apoio. Essa via se mostra o oposto do objetivo da contratação e poderiam comprometer diretamente a qualidade final dos serviços prestados. Além disso, a falha em um serviço causado por uma empresa poderá comprometer o ambiente causando impacto no andamento das atividades das outras empresas contratadas.

Nesse contexto, o gerenciamento centralizado de todos os níveis de serviço provê a harmonização do andamento das atividades, facilitando o correto cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos e demais requisitos contratuais. Além de evitar dificuldades na execução dos contratos de cada empresa.

A contratação separada dos níveis de serviços (NI, NII e NIII) aumentaria a quantidade de controle necessário do mesmo tipo em contratos diferentes, e que por natureza possuem serviços altamente integrados. Além do mais, as equipes de gestão deverão se reunir constantemente para controlar a interação destes contratos.

Dessa maneira, em razão do objeto constituir solução de Tecnologia da Informação de alto grau de interação entre infraestrutura e suporte técnico, de características específicas, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução. Portanto, com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem atividades interconectadas. Conforme entendimento do Tribunal de Contas da União no acórdão 1946/2006 existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.

“20. É cediço que a regra é o parcelamento do objeto de que trata o § 1º do art. 23 da Lei Geral de Licitações e Contratos, cujo objetivo é o de melhor aproveitar os recursos disponíveis no mercado e ampliar a competitividade, mas é imprescindível que se estabeleça que a divisão do objeto seja técnica e economicamente viável. Do contrário, existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão em fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.”

Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (I e II níveis); operação da infraestrutura de TI (III nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

Essa forma de remuneração tem ganhado força e prática após edição do Acórdão TCU nº 786/2006 - Plenário, e da Nota Técnica nº 06/2010 da SEFTI/TCU. Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada Contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- índice de satisfação dos usuários de TIC;
- índice de disponibilidade de serviços de TIC;
- vinculação de chamados na base de conhecimento.

É possível pensar que, nesse cenário, a Contratada poderia receber um valor fixo pelo atendimento de demandas dos usuários de TIC e pela manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC sem que, para isso, dispusesse nenhum ou pouco esforço, seja pela inexistência de demandas de usuários, seja pela inexistência da necessidade de intervenção no ambiente de TIC. Isso, entretanto, é muito pouco provável, pois o próprio dinamismo das demandas dos usuários de TIC, bem como as atualizações tecnológicas, a degradação de desempenho, necessidades de adequações de segurança (mitigação de riscos) e melhor experiência do usuário no uso dos serviços oferecidos, são fatores que determinam que um ambiente de TIC deve ser continuamente verificado, mantido e gerido. A esse serviço contínuo denomina-se Operação do Ambiente de TIC.

Nesse cenário, o atendimento de demandas de usuários, manutenção da disponibilidade, manutenção/gestão da segurança do ambiente de TIC e melhora contínua na experiência do usuário, são trabalhos que requerem esforço constante, por meio de atividades operacionais das Equipes Técnicas de TIC, ainda que seja difícil e muito relativa a mensuração desses esforços.

Ademais, a precificação com preço fixo é promissora, já que permitirá ampla concorrência por meio de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, ou seja, definidas as condições de execução dos serviços, a completa descrição do ambiente de TIC da Instituição e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, acredita-se que deverá sagrar-se vencedora do certame a licitante que tenha melhor e mais otimizada capacidade operacional, elemento que a levará a ter menor esforço para realização dos serviços e, conseqüentemente, menor custo diante de suas concorrentes para entregar o mesmo nível de serviço exigido. O levantamento e estudo de Editais de outros órgãos demonstram que tem sido grande a adesão a este modelo de contratação, principalmente no que se refere a contratação em Lote Único, para que desta forma uma única contratada fique responsável para prestação de serviços de TIC relacionados a Service Desk e Operação de Infraestrutura.

Diante deste cenário, é essencial a contratação de empresa especializada em serviços de suporte técnico contínuo de Infraestrutura de TI (níveis II e III) para viabilizar novos projetos a fim de atender as necessidades da SR/PF/PA e suas descentralizadas.

15. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

15.1 Conforme analisado na comparação de custos da contratação, a solução escolhida além de ser a única viável, apresenta custos reduzidos se comparados a outros tipos de solução.

16. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

16.1 - Garantir a alta disponibilidade e expansão dos sistemas e equipamentos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação da SR/PF/PA.

16.2- Garantir o perfeito funcionamento de toda a infraestrutura e parque tecnológico colocados à disposição dos usuários de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/PA.

16.3 - Continuidade no oferecimento dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/PA aos diversos usuários internos de sistemas da Polícia Federal nesta Regional e suas Delegacias Descentralizadas.

16.4 - Melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/PA.

16.5 - Aumento da eficiência na gestão dos contratos de prestação de serviços de TIC.

17. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

17.1 - Para a execução do contrato, não há necessidade de adequações físicas nas unidades de prestação de serviço.

17.2 - Os equipamentos a serem utilizados, como computadores, telefones, já constam do patrimônio da SR/PF/PA.

18. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

18.1. Conforme já mencionado neste Estudo Técnico Preliminar e também exposto do Documento de Oficialização da Demanda, a solução escolhida tem como benefícios a serem alcançados garantir a alta disponibilidade e expansão dos sistemas e equipamentos que compõem

a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/PA, garantir o perfeito funcionamento de toda a infraestrutura e parque tecnológico colocados à disposição dos usuários de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/PA, continuidade no oferecimento dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/PA aos diversos usuários internos de sistemas da Polícia Federal nesta Regional e suas Delegacias Descentralizadas, melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/PA, aumento da eficiência na gestão dos contratos de prestação de serviços de TIC.

18.2. Com base no estudo realizado e o alinhamento aos moldes dos serviços executados órgão central de TIC da PF, entende-se que modelo definido pela DTI e pretendido pelo NTI possibilitará a continuidade da modernização tecnológica e funcional da PF, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pelas áreas de TIC da PF.

18.3. Assim, esta Equipe de Planejamento da Contratação declara a viabilidade desta contratação, contendo em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

19. **RESPONSÁVEIS**

19.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria SR/PF/PA nº 1.270/2023 (ou outro instrumento equivalente de formalização), de 11 de agosto de 2023.

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

José Luis Soares Castro

Mat. 12.718

ATE - Agente de Telecomunicações e Eletricidade
INTEGRANTE TÉCNICO

Eduardo Alves Lopes

Mat. 24.390

APF - Agente de Polícia Federal
INTEGRANTE TÉCNICO

Belém, 08 de novembro de 2023.

20. **APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE**

20.1. Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 e da Instrução Normativa Nº 209-DG/PF, de 16 de Setembro de 2021.

José Roberto Peres

Delegado de Polícia Federal
Superintendente Regional da Polícia Federal no Pará

AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC DA UASG

Belém, 08 de novembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO ALVES LOPES, Agente de Polícia Federal**, em 08/11/2023, às 14:49, 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 **JOSE LUIS SOARES CASTRO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 08/11/2023, às 15:21, 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 **JOSE ROBERTO PERES, Superintendente Regional**, em 08/11/2023, às 16:42, 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=32318258&crc=BF239E76.

Código verificador: **32318258** e Código CRC: **BF239E76**.