



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

ANEXO II

Catálogo de Serviços com Prioridade (SLA) a ser atendido

1. O catálogo de serviços de TIC é composto de quadro que lista as atividades desempenhadas e o respectivo impacto da falha do serviço.
2. É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnicos, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, 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 e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
4. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas 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 deste Termo de Referência.
5. Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços. Com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de Referência.
6. Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos não deverá ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.
7. A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.
8. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.
9. Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

TABELA 01 - SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS (TORRE I)				
ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Médio	Média	4
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo	Baixa	5
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo	Baixa	5
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Alto	Alta	2
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Elevado	Média	3
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo	Média	4
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (email, impressoras e senha)	Baixo	Média	4
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho	Baixo	Alta	3
	Configuração do IP em microcomputador	Baixo	Média	4
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	Médio	Média	4

	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório	Alto	Alta	2
Administração de Notebooks/Ultrabooks /Tablets	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição	Alto	Alta	2
	Controle de Entrada e Saída	Elevado	Média	3
	Manutenção Preventiva	Baixo	Média	4
Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio	Média	4
	Controle de Entrada e Saída	Elevado	Média	3
	Tratar falhas de impressão	Médio	Média	4
	Trocar insumos de impressora	Médio	Média	4
	Manutenção Preventiva	Baixo	Média	4
	Tratar indisponibilidade	Médio	Alta	3
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio	Média	4
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo.	Elevado	Baixa	4
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo.	Baixo	Baixa	5
Administração da Solução de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio	Alta	3
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Elevado	Média	3
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Médio	Média	4
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Alta	Alta	2
	Configuração e solução de problemas de sessões de áudio e videoconferência	Médio	Alta	3
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Média	4
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Baixa	5
Reparos de Equipamentos e Confecção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos, memórias, discos rígidos e demais equipamentos	Baixo	Média	4
	Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio	Média	4
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Alto	Alta	2
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de	Elevado	Alta	2

	uso corporativo			
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio	Baixa	4
	Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	Médio	Média	4
Contas e Credenciais	Criação de Conta de Domínio	Elevado	Alta	2
	Criação de Conta em Sistemas	Médio	Média	4
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Elevado	Alta	2
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Elevado	Alta	2
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Médio	Média	4
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Médio	Média	4
	Instalação de Tokens e Certificados	Médio	Média	4
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Elevado	Alta	2
Serviço de VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	Baixo	Média	4
	Falha de acesso à VPN	Médio	Média	4
E-mail	Alterar lista de e-mail	Baixo	Média	4
	Configurar Outlook	Baixo	Média	4
	Dúvidas sobre e-mail	Baixo	Média	4
	Tratar falha de e-mail	Médio	Média	4
Telefonia Convencional e IP	Configuração e instalação de terminal	Médio	Média	4
	Criação de ramal e senha de acesso	Médio	Média	4

TABELA 02 - SERVIÇO ESPECIALIZADOS DE TIC (TORRE II)				
ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Serviço de CFTV	Teste de câmeras em bancada	Elevado	Média	3
	Configuração de Câmera	Alto	Alta	2
	Identificação se a falha foi na câmera ou no cabeamento	Elevado	Crítica	2
Contas e Perfis de Acesso: Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio	Alta	3
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto	Alta	2
	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Elevado	Média	3
	Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas	Alto	Média	2

	estações de trabalho da PF.			
Gerenciamento de Domínio: Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alta	2
	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alta	2
Ativo de Rede: Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de rede	Alto	Alta	2
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Rede	Alto	Alta	2
	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio	Média	4
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Médio	Média	4
Servidores: Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Alto	Alta	2
	Instalação Física de Servidores	Alto	Alta	2
	Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Alta	Crítica	1
	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	Média	4
Servidores: Configuração de Servidores	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Alto	Crítica	1
	Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Elevado	Alta	2
	Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Elevado	Alta	2
	Configuração de Servidores de Aplicações e Serviços	Alto	Crítica	1
	Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado	Crítica	2
	Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado	Crítica	2
	Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos	Elevada	Crítica	2
	Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado	Alta	2

	Remoção de Servidor de Aplicação	Médio	Média	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	Média	4
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	Altíssimo	Crítica	1
	Realocação de Espaço Físico em Backup.	Altíssimo	Crítica	1
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais.	Altíssimo	Crítica	1
	Realocação de Espaço Físico em Backup	Altíssimo	Crítica	1
Backup: Restauração	Restauração de Dados de Usuários	Altíssimo	Crítica	1
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto	Crítica	1
	Restauração de Dados de Bancos de Dados.	Alto	Crítica	1
	Restauração de Dados de Aplicações	Elevado	Crítica	1
	Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos.	Alto	Alta	1
Armazenamento/Storage: Instalação e administração	Instalação e Configuração de Storage	Elevado	Alta	2
	Formatação lógica de discos	Elevado	Crítica	2
	Substituição de disco físico no storage.	Elevado	Crítica	2
	Criação de Unidade Lógica em Storage.	Elevado	Alta	2
	Otimização de Performance em Storage.	Médio	Média	4
	Realocação de Espaço Físico em Storage.	Elevado	Alta	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de screening.	Alto	Média	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	Crítica	1

	Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Alta	2
	Validação de relatórios do ambiente - File Server, Controladoras, outros	Médio	Média	4
	Análise e verificação de Logs de transações	Alto	Alta	2
	Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN)	Alto	Alta	2
	Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do Storage	Alto	Alta	2
	Criação, alteração e exclusão de Aggregate	Alto	Alta	2
	Ajustes de configuração para Switch Optico.	Alto	Alta	2
	Ajustes de configuração para servidor de arquivo.	Alto	Alto	2
Documentação: Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio	Média	4
	Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Média	4
	Alteração de Item de Configuração de TI	Médio	Média	4
	Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Média	4
	Atualização de Script de Atendimento	Médio	Média	4
Telecomunicações: PABX.	Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP	Alto	Alta	2
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway	Alto	Alta	2
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones	Médio	Média	2
Serviço de CFTV	Configuração de software de VMS	Elevado	Média	3
	Configuração de perfil de acesso do VMS	Elevado	Média	3
	Configuração do Backup do VMS	Elevado	Média	3
	Verificação de gravação do VMS	Alto	Alta	2
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação	Alto	Alta	2
	Inserção de câmera no VMS	Médio	Alta	3
	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS	Médio	Alta	3
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	Médio	Média	4
	Restaurar dados de pasta	Médio	Média	4
Coletores Biométricos e sistema de Registro de Ponto Eletrônico.	Configurar/Habilitar relógio de ponto no REF	Médio	Média	4
	Reprocessamento de dados (Digital/inclusão de ponto)	Médio	Média	4

Segurança de Rede	Busca de Vulnerabilidades: Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio	Média	4
	Antivírus: Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado	Alta	2
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Monitoramento de ataques e invasões de rede.	Alto	Crítica	1
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente.	Baixo	Baixa	5
	AntiSpam: Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões);	Baixo	Baixa	5
	AntiSpam: Ações corretivas às ameaças identificadas	Alto	Alta	2
	Firewall: Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Alto	Média	2
	Proxy: Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações	Alto	Média	2
	Otimização de Banda: Elaboração de relatório do consumo de banda; Monitoramento de tráfico.	Elevado	Média	3
Segurança de Rede: Switchs.	Verificação da saúde (CPU, Memória, etc)	Médio	Alta	3
	Alteração e Inclusão de VLAN	Médio	Média	4
	Controle de portas dos switches da camada de acesso (habilitar e desabilitar)	Médio	Média	4
	Inserir switch na rede local	Alto	Alta	2
	Monitoração de Switch	Alto	Alta	2
Nobreaks	Dimensionamento, instalação, substituição, manutenção e configuração	Médio	Médio	4
Controle de Acesso - Acesso WIFI	Wireless - Administração de usuários, Monitoramento de ataques e invasões.	Médio	Média	4
	Gerenciamento e manutenção de contas de	Médio	Média	4

	usuários através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários			
--	---	--	--	--

ANEXO III

Ambiente de Tecnologia da Informação do Contratante

TABELA 03 - AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE							
Itens de Configuração (ICs)	SR/PF/ES	NEPOM/DREX/SR/PF/ES	DELEMIG/DREX/SR/PF/ES	AEROPORTO	DPF/CIT/ES	DPF/SMT/ES	TOTAL
ACELERADOR STEELHEAD	3	1	1	1	1	1	8
PABX VM - ASTERISK (FREEPBX)	1		1		1	1	4
CÂMERA CFTV	16		16				32
CÂMERA FOTOGRÁFICA	5		20		2	4	31
DVR	2		2				4
COMPUTADOR DESKTOP/NOTEBOOK/ULTRABOOK	529	15	40	19	43	51	697
SERVIDOR	5	1	1	1	2	2	12
VM DHCP	2		1		1	1	5
VM DNS	2		1		1	1	5
DOCK STATION	254	7	9	4	27	32	333
VM FILE SERVER	1		1		1	1	4
GATEWAY MODULAR PARA TELEFONIA VOIP	1		1		1	1	4
IMPRESSORA COLORIDA LASER	13		1		2	2	18
IMPRESSORA DE CRACHA	1						1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER	67	2	12	3	7	7	98
IMPRESSORA TÉRMICA	4		1				5
LEITOR BIOMÉTRICO	5		21		3	4	33
LEITOR DE CÓDIGO DE BARRA	23		3		1	1	28
MONITOR	631	10	36	10	52	60	799
PROJETOR MULTIMÍDIA	9						9
ROTULADORA	4						1
SCANNER	41		11		7	6	65
SMARTPHONE	84						84
SWITCH	14	1	4		3	3	25
TELEFONE IP	220	3	8	2	8	11	252
ROTEADOR WIFI	8	2	1	1	2	2	16
WINDOWS SERVER 2012 / 2019	23	1	3	1	5	4	37

ANEXO IV

Requisitos das Equipes Especializadas (Torres I e II)

TABELA 04 ÁREA ESPECIALIZADA - SUPORTE AO USUÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TORRE I)	
Escopo	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários.
Profissional	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno.
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico (ou superior) na área de Tecnologia da Informação, comprovado através de documentação.
Experiência Profissional	<ul style="list-style-type: none">Mínimo de 3 (três) anos de experiência e conhecimentos em:<ul style="list-style-type: none">Atividades de montagem, manutenção e configuração de computadores;Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft e Office 360 ou superior;Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho;Atendimento aos usuários de TI.Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas Windows e Linux, na área de atendimento de suporte técnico em tecnologia da informação.
Certificações	<ul style="list-style-type: none">Certificação ITIL atualizada (ITIL V3 Foundation ou superior).Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 7 ou superior (MCSA), exames MD 100 e MD 101 (ou superiores).

TABELA 05 ÁREA ESPECIALIZADA - TÉCNICO DE REDE PLENO (TORRE I)	
Escopo	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico sistemas de rede e usuários, além do monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de redes e comunicações de dados, áudio e vídeo.
Profissional	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Pleno.

Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico (ou superior) na área de Tecnologia da Informação ou Telecomunicações.
Experiência Profissional	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em: <ul style="list-style-type: none">• Realizar conversões numéricas, analisar pacotes e fazer uma configuração inicial de switch, configurar VLANs e 802.1Q.• Configurar roteamento IPV4 e IPV6, implantar e monitorar redes LAN e WAN.• Aplicar técnicas de instalação e configuração da rede física e lógica.• Instalar, configurar e administrar sistemas operacionais em redes de computadores.• Implementa políticas de segurança para acesso a dados e serviços diversos.• Implementar protocolos, roteamento, switching, cabeamento estruturado e telefonia IP• Aplicar políticas de administração de redes, serviços de disponibilidade e segurança física e lógica• Criptografar dados, serviços de certificados digitais e proteção em servidores Linux e Windows
Certificações	<ul style="list-style-type: none">• Certificação ITIL atualizada (ITIL V3 Foundation ou superior);• Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 7 ou superior (MCP Windows 7 e Windows server 2012 ou superior).• Certificação técnica em rede de dados.

TABELA 06 ÁREA ESPECIALIZADA - SUPORTE A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TORRE II)	
Escopo	Prestação de serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Profissional	Analista de suporte computacional Sênior.
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionada).
Experiência	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em: <ul style="list-style-type: none">• Gestão de infraestrutura de TI bem como em atividades de gestão de serviços;• Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de rede;• Em atividades relacionadas a implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura;• Atividades relacionadas a implantação, administração, sustentação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação;• Atividades relacionadas a implantação de melhorias de segurança e auditoria de segurança em ambiente de servidores e de usuário;• Atividades relacionadas a Tratamento e Resposta de incidentes de segurança da informação;• Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de telecomunicações de dados, áudio, vídeo, central telefônica;• Atuou como arquiteto de soluções e propõe, projeta, executa e aprimora arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC;• Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de servidores do tipo rack, hiperconvergência e storage;• Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL;• Capacidade de análise dos backups e restores de bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups.• Capacidade para manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBDs, documentação dos procedimentos de backup e restore. Possuir conhecimento avançado e experiência e vivência com Bancos multidimensionais, Data Warehouse, datamarts, data mining, ferramentas.
Certificados	<ul style="list-style-type: none">• Certificação ITIL atualizada (ITIL V3 Foundation ou superior);• Certificação MTA: Windows Server 2012 e Windows 7 ou superiores;• Certificação em protocolos de virtualização Hyper V.

ANEXO V

Modelo de Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo

TABELA 07 - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
Este TERMO DE COMPROMISSO ("TERMO") é celebrado entre: A. CONTRATANTE SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO ESPÍRITO SANTO (SR/PF/ES) , com sede na Av. Vale do Rio Doce, 01, São Torquato, Vila Velha/ES, CEP 29.114-105, inscrita no CNPJ sob o nº 00.393.494/0025-03, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e

B. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais. A SR/PF/ES e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir. CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o XX; CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS; CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso: A. A Parte Recebedora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes. B. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS. C. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo. D. A Parte Recebedora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora. E. A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade. F. A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste

Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas. Vila Velha, ____ de _____ de 2024.

De acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
Nome	Nome
Cargo	CPF
SIAPE	SIAPE
Testemunha 1	Testemunha 2
Nome	Nome
CPF	CPF

ANEXO VI

Modelo de Termo de Ciência da Declaração e Manutenção de Sigilo e Segurança da Informação

10. O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Polícia Federal. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 1/2019.

CONTRATO Nº		
OBJETO		
GESTOR DO CONTRATO		MATR.
CONTRATADA		CNPJ
PREPOSTO DA CONTRATADA		CPF
CIÊNCIA		
Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.		
Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no Departamento de Polícia Federal, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.		
Funcionários da Contratada		
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
Vila Velha, ____ de _____ de 2024.		

ANEXO VII

Modelo de Apresentação da Proposta com Planilha de Formação de Preços

TABELA 09					
MODELO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COM PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS					
IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO					
Nº DO PROCESSO					
Nº DA LICITAÇÃO					
NOME DA EMPRESA					
CNPJ					
TELEFONE			E-MAIL		

GRUPO I	SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM INFRAESTRUTURA DE TI E SUPORTE A USUÁRIOS				
	LOTE ÚNICO			Preços (R\$)	
	Item	Descrição do Serviço	Qtde	Valor Mensal	Valor Total
	1	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível, remoto e presencial), 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 Espírito Santo e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus respectivos Anexos.	24 meses		
	2	Prestação de serviços técnicos continuados de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º Nível, remoto e presencial), da Superintendência Regional de Polícia Federal no Espírito Santo e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus respectivos Anexos.	24 meses		
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (R\$) POR EXTENSO					

Planilha de Custos Mensais por Profissional e Formação de Preços
(preencher para cada um dos perfis e detalhar, caso necessário)

COMPONENTES DE CUSTO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
Custos de Pessoal	
Custo com Software	
Custos com Recursos de Computação	

Custos com Equipamentos	
Custos com Serviços de Informações	
Outros custos (especificar)	
SUBTOTAL COMPONENTES DE CUSTO	
COMPONENTES DE PREÇO	
DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros Componentes (Especificar)	
SUBTOTAL COMPONENTES DE PREÇO	
TOTAL MENSAL	
Valor Total do [item/grupo] = [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

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

Local e data

(Assinatura do representante legal da empresa)

ANEXO VIII

Modelo de Termo de Vistoria

TABELA 10 - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº /.....- SR/PF/ES, que a empresa (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, em visita realizada às instalações da Superintendência Regional de Polícia Federal no Espírito Santo, com sede na Av. Vale do Rio Doce, 01, São Torquato, Vila Velha/ES, CEP 29.114-105, está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Vila Velha/ES, de de 2024.

(Assinatura do Responsável Técnico)

NOME COMPLETO

Cargo

Matrícula PF

(Assinatura do representante legal da CONTRATADA)

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

ANEXO IX

Requisitos das Equipes Especializadas (Torres I e II)

TABELA 11 - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

A empresa (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, DECLARA que tem ciência das condições atuais de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da Superintendência Regional de Polícia Federal no Espírito Santo, com sede na Av. Vale do Rio Doce, 01, São Torquato, Vila Velha/ES, CEP 29.114-105 e encontra em condições de execução dos serviços objeto da presente contratação, nos termos do Art. 63, §2º, da Lei 14.133/21, bem como das condições de acordo de níveis de serviços para o cumprimento das obrigações a serem contratadas e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços com a qualidade necessária dentro dos acordo de níveis de serviços, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº/2024 e seus Anexos.

Vila Velha/ES, de de 2024.

(Assinatura do representante legal da CONTRATADA)
NOME COMPLETO
RG / UF
CPF

ANEXO X

Ferramentas dos Técnicos das Equipes Especializadas

TABELA 12 - FERRAMENTAS UTILIZADAS PELAS EQUIPES ESPECIALIZADAS		
Item	Quantidade Mínima	Descrição
1	1	Testador e localizador de cabo de rede digital
2	2	Alicate crimpador de cabos de rede
3	1	Kit de ferramentas de precisão
4	2	Jogo de chaves de fenda diversas (Philips e outras)
5	1	Multímetro com teste de continuidade
8	1	Alicate de bico longo 5"
9	1	Kit de chave Torx
10	1	Pinça retrátil com 3 dentes
11	1	Pinça T para soldar e segurar
14	1	Extrator de componentes de 3 garras
15	2	Chave Teste (busca polo)
16	2	Alicate diagonal
17	2	Alicate cortador e descascador de fios
19	2	Tubo com solda
20	2	Sugador de solda
21	2	Pincel para limpeza tamanho pequeno
22	2	Pincel para limpeza tamanho médio
23	1	Chave de porca 1/8"
24	1	Chave de porca 3/16"
25	1	Estação de solda e retrabalho

11. Os itens exigidos neste item devem ser de qualidade reconhecidamente superior, para que os serviços sejam prestados com qualidade.
12. Esta lista não é taxativa, podendo a CONTRATADA apresentar outras ferramentas que entender necessárias para a prestação do serviço com excelência, ou que sejam solicitadas por seus funcionários.
13. As ferramentas devem ser repostas sob demanda dos funcionários da CONTRATADA.



Documento assinado eletronicamente por **CELIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 31/01/2024, às 16:17, 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 **MARCOS TADEU ANDERSON MONTEIRO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 31/01/2024, às 16:21, 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 **EUGENIO COUTINHO RICAS, Superintendente Regional**, em 02/02/2024, às 13:12, 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=33616326&crc=C423AFDE.
Código verificador: **33616326** e Código CRC: **C423AFDE**.