

# Estudo Técnico Preliminar 32/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 08335.009452/2023-81

## 2. Descrição da necessidade

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, documento SEI Documento de Formalização da Demanda 115 /2023 (32014361), Processo SEI 08335.009452/2023-81, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

A Contratação está alinhada com o planejamento do Órgão:

**TABELA – 1: ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2022 Prorrogado 2023**

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

**TABELA - 2: ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021 Prorrogado 2023**

ID	
<b>N118</b>	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

## 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
NTI/SR/PF/MS	Péricles Veloso Rodrigues

## 4. Necessidades de Negócio

Alinhar com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF).

A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI).

O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.

Atender ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota. Garantir o funcionamento da infraestrutura de TIC de atendimento ao público, nas diversas unidades da Polícia Federal no estado do Mato Grosso do Sul e nos postos localizados na zona de fronteiras com os países Bolívia e Paraguai, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

Gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários in loco, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no estado do Mato Grosso do Sul. Manter em funcionamento a infraestrutura de redes e serviços de TIC das unidades da Polícia Federal no estado do Mato Grosso do Sul. Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades da Polícia Federal no estado do Mato Grosso do Sul.

## 5. Necessidades Tecnológicas

Integrar com o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas das unidades referentes a essa contratação; 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), entre outros.

Caberá à CONTRATADA, treinar seus profissionais, implantar e adaptar o uso da ferramenta para atender todos os requisitos CONTRATADOS. A execução, acompanhamento e encerramento de todos os chamados deverão ser realizados exclusivamente por esta solução. Adotar as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas. Aplicar todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise de controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

Prestar suporte no planejamento e governança de TIC, com elaboração de documentação do parque tecnológico existente, estudos técnicos referente aos equipamentos, análise de demanda de uso, vida útil e obsolescência de equipamentos, procedimentos operacionais padronizados, software, topologia de rede, soluções tecnológicas, entre outros.

Seguir as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definidos pela Polícia Federal. Efetuar a transferência de conhecimento para a Polícia Federal de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório padronizado pelo Órgão. Prestar suporte técnico de 2º e 3º níveis, atendimento aos usuários, e sustentação e operação da infraestrutura de TIC, para garantir a continuidade das operações e sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado. Utilizar, adaptar e customizar a ferramenta de monitoramento da infraestrutura de TIC, utilizada pelo NTI/SR/PF/MS.

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

### 6.1. Requisitos de capacitação

Treinar as equipes da empresa contratada na correta utilização da plataforma de atendimento e gerenciamento de suporte disponibilizado pela DTI/PF.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá elaborar no início do contrato um plano de capacitação de seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da CONTRATANTE. A CONTRATADA deve priorizar no plano de capacitação eventuais lacunas de conhecimento do pessoal, relacionadas direta ou indiretamente ao objeto da contratação, que apontem para risco de impacto à prestação dos serviços ou para oportunidade de melhoria contínua na prestação do serviço.

O plano de capacitação deve ser submetido à análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente. Sempre que o plano de capacitação for reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve reelaborá-lo no prazo de 5 (cinco) dias úteis aplicando as correções requisitadas e submetê-lo novamente à aprovação da CONTRATANTE, sem prejuízo das glosas e sanções previstas por atraso na apresentação do Plano. As ações de capacitação devem ser executadas sem custos adicionais ao contrato, sem prejuízo as atividades desempenhadas e aos indicadores de desempenho. O plano de capacitação deverá contemplar no mínimo:

- Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 60 (sessenta) horas anuais por profissional;
- Participação de cada profissional em ao menos 1 (um) treinamento oficial dos fabricantes de software ou hardware existentes na CONTRATANTE e cujo suporte pertença ao escopo da contratação; e
- A relação de ações de capacitação divididas por períodos de doze meses de execução, para fins de controle de execução.

O treinamento oficial de fabricante pode ser ministrado por empresa de treinamento que possua credenciamento do fabricante, devidamente comprovado, para a tecnologia objeto da capacitação. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação, em área de interesse e aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, poderá ser computado como executado um treinamento oficial do fabricante com carga horária igual ao preparatório da certificação. Após aprovação pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE do plano de capacitação, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação depende de prévia aprovação da CONTRATANTE para ser aceito. A cada 12 (doze) meses a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado se o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas, sejam inferiores a 90% (noventa) do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá a glosa conforme constará no item próprio da tabela de Termo de Serviço (TRS), previsto no Termo de Referência (TR), no mês da validação, pelo não cumprimento do plano anual de capacitação.

Treinamentos promovidos pela CONTRATANTE, que afetem segurança das instalações e dados são de participação obrigatória para os funcionários da CONTRATADA em caso de convocação. Estes treinamentos não poderão ser computados como carga horária de treinamentos do plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.

## 6.2. Requisitos Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente às normas e regulamentos previstos na Constituição Federal, na Lei nº 14.133/2021, de 1ª de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro

de 2022, na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a outras legislações aplicáveis.

A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos a serem descritos no TR e seus respectivos anexos.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações previstas na legislação previdenciária, trabalhista e tributária em vigor, obrigando-se a quitá-las tempestivamente, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

### 6.3. Requisitos de Garantia e Manutenção

A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

A CONTRATADA deve garantir a continuidade no fornecimento dos serviços de TIC, objeto da contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior.

CONTRATADA deve informar, podendo apresentar sugestões, os casos que recomendem manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa das soluções de TIC que componham o escopo da contratação.

Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, bem como os parâmetros mínimos de ajuste da execução aos requisitos da contratação, serão previstos no TR e seus anexos.

A CONTRATADA deverá garantir a eficácia da prestação dos serviços. O chamado que eventualmente tenha sido fechado pela CONTRATADA, sem que o serviço tenha sido plenamente executado, será reaberto pela CONTRATANTE e o tempo de atendimento correrá desde o momento do registro inicial.

Caso se apure, posteriormente, durante à homologação pelo usuário que a CONTRATADA fechou o chamado deliberadamente sem que a demanda tenha sido plenamente satisfeita, a CONTRATADA estará obrigada a executar novamente o serviço, dentro da vigência do contrato, sem prejuízo de eventuais glosas por descumprimento de TRS e de sanções administrativas cabíveis.

No aspecto da execução, a CONTRATADA deve apresentar a garantia de execução do contrato.

### 6.4. Requisitos Temporais

O início da vigência do CONTRATO, se possível, deve ser antes do fim da vigência do contrato atual, para evitar a interrupção dos atendimentos aos usuários e da operação e sustentação da infraestrutura de TIC da SR/PF/MS e de suas unidades descentralizadas, e realizar a transferência dos conhecimentos essenciais à execução do contrato.

A CONTRATADA deverá cumprir o Acordo de Níveis Mínimos de Serviço exigido, que serão descritos nos anexos do TR, respeitando os limites estabelecidos.

A empresa CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período, os indicadores de níveis de serviço relacionados a satisfação de usuários, tempo de início de tratativa, tempo máximo de solução, disponibilidade de recursos e sistemas, serão escalonados numa crescente de desempenho, sendo detalhados no TR.

Todas as notificações da CONTRATANTE deverão ser respondidas pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis, excetuando-se aquelas definidas de forma específica, e independente do meio físico de comunicação. O

CONTRATO deverá ser assinado em até 2 (dois) dias úteis pela vencedora, após a convocação da Administração para a assinatura do mesmo.

A reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do CONTRATO. O relatório de desempenho e acordo de níveis de serviços deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis, após o último dia do mês anterior da prestação do serviço.

A CONTRATANTE terá 3 (três) dias úteis para dar o aceite provisório, após a entrega do relatório de desempenho e acordo de níveis de serviços pela CONTRATADA. A CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis para emitir o termo de aceite definitivo para emissão da nota fiscal pela CONTRATADA, após a emissão do termo de recebimento provisório.

A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para emissão da nota fiscal, após a emissão do termo de recebimento definitivo pela CONTRATANTE.

Os chamados, conforme o nível de prioridade, deverão ser atendidos dentro do tempo de início de tratativa (TIT) e tempo máximo de solução (TMS), conforme apresentado na Tabela 1 a seguir:

Tabela 1 – Tempo de Início de Tratativa (TIT) e Tempo Máximo de Solução (TMS).

PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE TRATATIVA (TIT)	TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO (TMS)
1 (Maior)	20 Minutos	1 hora
2		2 horas
3		4 horas
4		8 horas
5 (Menor)		24 horas

A CONTRATADA deverá apresentar plano de capacitação para aprovação em até 90 (noventa) dias, após assinatura do contrato.

Após a apresentação do plano de capacitação, a CONTRATANTE deverá aprovar ou não o plano em até 10 (dez) dias.

Caso não seja aprovado o plano de capacitação pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis para corrigir e/ou reelaborar o plano de capacitação da mão de obra alocada por força do contrato.

As atividades de atendimentos referente as Visitas Técnicas Programadas (VTP) devem ser iniciadas às 8h, do dia agendado para seu início. Dessa forma, a CONTRATADA deve programar o deslocamento antecipado de seu efetivo.

Na contagem dos prazos estabelecidos nesta contratação, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos.

#### 6.5. Requisitos de Método de Trabalho

O método de trabalho deverá seguir os procedimentos a serem descritos no TR.

O método de trabalho será baseado 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.

A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do CONTRATANTE.

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.

Ao atender as demandas, a CONTRATADA deverá atualizar os registros de atividades na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

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 pela CONTRATANTE.

Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT v5, ITIL v3 e v4.

#### 6.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

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.

A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, além daqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos. 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.

Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter a investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.

A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

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. 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.

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.

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 realizadas em sua rede poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

Os prestadores de serviço deverão utilizar o crachá de identificação da empresa contratada.

#### 6.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, do Ministério da Economia.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

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.

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.

A CONTRATADA deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 5ª edição, disponibilizado no site da AGU ([https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs\\_082022.pdf](https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf)).

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

#### 6.8. Requisitos de Formação de Equipe e Experiência Profissional

Os requisitos da formação e experiência profissional da equipe são complementares aos requisitos de capacitação, cujo finalidade é balizar os perfis mínimos necessários para executar o objeto do contrato.

A CONTRATADA deverá comprovar, através de certificação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços.

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.

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 estabelecerão os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no TR.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.

##### 6.8.1 Modalidade de atuação

A atuação das equipes deve ser presencial nas instalações da CONTRATADA, em razão das diretrizes de segurança institucional. Excepcionalmente, alguns serviços serão realizados de forma remota quando devidamente acordado com a CONTRATANTE.

##### 6.8.2 Níveis de atendimento dos chamados de TIC

O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL, por meio da ferramenta da CONTRATANTE (CITSMART). O 1º nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos pela DTI/PF. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, ele será escalonado para o 2º nível, de atendimento presencial ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o 3º nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas da operação de infraestrutura de TIC.

##### 6.8.3 Equipes Especializadas

Os colaboradores da CONTRATADA deverão compor 4 (quatro) equipes de especialidades distintas (vide Tabela 2), de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores destas atividades.

A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto à equipe de fiscalização do contrato.

Tabela 2 - Nível de Atendimento e Serviços.

Nível de Atendimento	Serviços
Operações de Infraestrutura de TIC (3º Nível)	Equipe especializada I - Serviços Microsoft, Orquestração de Servido Armazenamento de Dados.
	Equipe especializada II - Redes, Telefonia, Monitoramento, Vigilância Eletr e Apoio à Segurança da Informação.
Atendimento aos Usuários de TIC (2º Nível)	Equipe especializada III - Atendimento ao Usuário

Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua expertise, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho, os quais serão estabelecidos no TR. Essas se complementam e devem atuar de forma integrada e sinérgicas. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação:

1. serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), os quais são executados pelos membros das equipes especializadas I, II e III;
2. serviços de atendimentos aos usuários de TIC (2º Nível), os quais em regra são executados pelos membros da Equipe especializada IV.

Os membros das equipes “I, II e III” podem realizar ações referente aos serviços de atendimento aos usuários, entretanto, os membros da equipe “IV” não estão habilitados para realizar os atendimentos dos serviços de operação de infraestrutura de TIC.

São definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

1. Atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
2. Atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
3. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
4. Garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
5. Atuar em conjunto com a equipe de Governança de Serviços de TIC (Equipe I) reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
6. Realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
7. Participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
8. Comunicar qualquer incidente ou risco de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações da CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
9. Produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pela CONTRATANTE.
10. Realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
11. Reportar a CONTRATANTE e ao órgão central (DTI) quando houver necessidade, propondo melhorias, buscando solução de problemas, alimentando fluxos, disponibilizando relatórios e indicadores.
12. Atuar em conjunto com a equipe de Monitoramento (Equipe III) de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
13. Atuar em conjunto com a equipe de segurança local e nacional da CONTRATANTE de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob a sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
14. Prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
15. Executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades específicos a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência.

#### 6.8.3.1 Equipe especializada I – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados



A Equipe Especializada I concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Microsoft Windows. Responsável pela operação, manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.

Responsável pela configuração de balanceamento de carga de processamento entre os servidores, sincronização de dados, espelhamento de servidores, bem como, operação, manutenção, configuração, execução e de máquinas virtuais snapshots e sistemas de armazenamento.

Responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), ferramentas de BI, aplicações, e sítios de intranet utilizados pela CONTRATADA.

Compreende também as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados e distribuição de armazenamento de dados da CONTRATANTE, inclusive sendo responsável por criar, gerenciar e executar o Plano de Backup da CONTRATANTE. Encarregada da verificação de integridade dos dados armazenados em produção e nas cópias de segurança dos servidores de armazenamento da CONTRATANTE.

A Equipe I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

#### 6.8.3.2.1 Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada I

1. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
2. Participar de reuniões junto a CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
3. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e servidores da rede local.
4. Manter em funcionamento os servidores Microsoft Windows das unidades da CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, eventualmente com apoio da DTI.
5. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
6. Sustentar, instalar, configurar, administrar, gerenciar e monitorar o ambiente Microsoft 365, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, dentre outros), com apoio da DTI.
7. Realizar a migração do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da DTI.
8. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade da PF.
9. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Microsoft Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE.
10. Operar, consultar, analisar e propor melhorias na solução do Microsoft Intune, gerenciada pela DTI.
11. Sugerir novos dashboards, telas de informações administrativas e relatórios no Microsoft Intune de forma a facilitar a gerência dos ativos na rede das unidades do estado do MS, conforme necessidades da CONTRATANTE.
12. Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar os controladores de domínio das unidades da CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades, conforme orientações da CONTRATANTE.
13. Sustentar, instalar, configurar, administrar, gerenciar e monitorar os serviços do ambiente Microsoft Windows Server, das unidades da CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades.
14. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Microsoft Windows da PF.
15. Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Microsoft Windows Server.
16. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores Microsoft Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance, com o apoio e direcionamento eventual da DTI.

17. Implementar a automação da configuração de servidores Microsoft Windows Server.
18. Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço Active Directory (AD), provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários.
19. Manter e configurar os serviços de replicação e manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
20. Apoiar a DTI na indicação de inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e na administração dos dados do serviço AD, em conjunto com a equipe especializada da DTI.
21. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
22. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
23. Apoiar a DTI na manutenção e configuração do serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares e nos testes de aplicação de patches de segurança e atualizações.
24. Montar, configurar, instalar, remover e manter os servidores de arquivos (file servers) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas pela CONTRATANTE para o Active Directory.
25. Montar, configurar, instalar, remover e manter os servidores de impressão (print server) e digitalização, instalar e configurar novas impressoras e equipamentos de digitalização, e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais.
26. Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint, Microsoft FAST Search Server, Microsoft Teams, Exchange, One Drive, Microsoft 365 Device Management, além do Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft Defender ATP de acordo com orientações da CONTRATANTE.
27. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
28. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.
29. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Microsoft Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
30. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
31. Indicar à DTI a serem disponibilizados aos usuários da softwares PF via Central de Software.
32. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais via rede.
33. Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso, e com eventual apoio da DTI.
34. Criar, configurar, manter e aplicar políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Microsoft Windows Server, seguindo as diretrizes da DTI.
35. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Microsoft Windows.
36. Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Microsoft Windows Server.
37. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center.
38. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos de software e hardware.
39. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações.
40. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
41. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC.
42. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Microsoft Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.

43. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
44. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs), garantindo a consistência e a segurança das informações.
45. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
46. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
47. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
48. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
49. Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, JavaScript, ShellScript, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente da CONTRATANTE, inclusive na plataforma Oracle APEX, em sistemas Microsoft Windows e Linux.
50. Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela CONTRATANTE, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades da DTI.
51. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
52. Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Microsoft Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
53. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
54. Elaborar informativos com orientações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
55. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
56. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
57. Exercitar e simular contingências, informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
58. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
59. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
60. Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente open (Linux RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian, Microsoft Windows Server 2019 e futuras versões), e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
61. Administrar serviços adicionais na plataforma open, tais como SSH, TELNET, FTP, SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
62. Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário e garantir o seu correto funcionamento.
63. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
64. Gerenciar as ferramentas de orquestração de recursos do ambiente virtualizado e contêineres, tais como: VMWare VCenter, Hyper-V, Proxmox, Kubernetes, Docker ou outras definidas pela CONTRATANTE.
65. Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.

66. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
67. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
68. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
69. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
70. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
71. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
72. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
73. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente, inclusive no que se refere aos serviços de Business Intelligence (BI).
74. Executar consultas de validação de dados no SGBD.
75. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.
76. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
77. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas.
78. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
79. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
80. Gerenciar os SGBD, tais como: Oracle 11 e 12, MariaDB, PostGrees e SQL Server, bem como BD não relacionais e não estruturados, tais como: Solr, ElasticSearch ou outras definidas pela CONTRATANTE.
81. Analisar os e dos bancos de dados. Executar testes backups restores periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da CONTRATANTE.
82. Aplicar as políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's e documentar os procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
83. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD em esquemas OLTP e OLAP.
84. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI.
85. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança da CONTRATANTE.
86. Executar os procedimentos e aplicar os recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
87. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
88. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI.
89. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias, assim como dos serviços de BI.
90. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.

91. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.
92. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
93. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
94. Analisar e dimensionar volume de dados e índices.
95. Gerar relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados.
96. Operar, manter, instalar e configurar ferramentas de BI do CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que o CONTRATANTE venha adquirir.
97. Gerenciar as ferramentas de BI, tais como: Qlik Sense e Power BI ou outras definidas pela CONTRATANTE.
98. Manter aplicações que envolvam On-line Analytical Processing – OLAP.
99. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional.
100. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de BI.
101. Garantir a consistência e segurança das informações.
102. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações.
103. Elaborar, propor, testar e executar o Plano de Backup da CONTRATANTE.
104. Apoiar e administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
105. Verificar realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
106. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
107. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.
108. Exercitar e simular contingências e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
109. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
110. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
111. Apoiar a instalação e configuração da solução de backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, no ambiente de virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
112. Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
113. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
114. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
115. Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
116. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches, rede SAN e rede VSAN ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados, tais como: DAS, NAS, LTA, DAT e armazenamento em nuvem.
117. Criar, editar e remover LUNs, Volumes, iSCSI, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados.
118. Acionar suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.

119. Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS e CEPH.
120. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria.
121. Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
122. Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a janela de backup, versionamento, tempo de retenção, archiving ou descarte, tempo estimado para o processo de restauração e capacidade de armazenamento necessária.
123. Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.

#### 6.8.3.2.2 Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada I

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada I.
2. Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes especializadas, por meio dos líderes técnicos, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.
3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
5. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
6. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
7. Otimizar escalas, turnos de trabalho dos profissionais, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
8. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o que será definido no Termo de Referência.
9. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pela CONTRATANTE.
10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
11. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
12. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
13. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
14. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de Infraestrutura de TIC. Reportar a CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
15. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
16. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
18. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
19. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
20. Atuar em conjunto com os líderes técnicos das outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à sua equipe.

21. Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela DTI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

#### 6.8.3.3 Equipe especializada II – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação

A Equipe Especializada II de Suporte à Infraestrutura – Redes, Telefonia, Monitoramento, Vigilância Eletrônica e Apoio à Segurança da Informação é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, Wi-Fi, TCP/IP, ATM e MPLS. Será responsável também pela operação da sala de monitoramento, verificando nas ferramentas a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

Serviços de Telefonia englobam manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações de telefonia da CONTRATADA, com a aplicação de mão-de-obra especializada, com técnicos treinados e certificados por entidade reconhecida ou pelo fornecedor da central telefônica, para implementação de tecnologia contemplando a instalação de software, hardware e demais componentes necessários.

Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

A CONTRATADA deve customizar ou configurar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoramento exigidos (ferramentas de monitoramento de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoramento de serviços, monitoramento de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).

É responsabilidade da CONTRATADA levantar, junto aos responsáveis pelos serviços, os detalhamentos sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade do serviço na visão dos usuários.

Registros de incidentes abertos por usuários, na ferramenta de chamados, e logs de aplicação poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoramento implementadas pela contratada terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

A CONTRATADA deve instalar, reparar, customizar ou configurar as ferramentas, appliances, NVR, DVR, funcionalidades de detecção de movimento, zonas de alarmes, obstrução de lentes, desligamento de câmeras de segurança, acionamento de mecanismos de segurança responsivos, geração de alarmes integrados ao processo de monitoramento da infraestrutura de TIC, bem como a substituição de equipamentos e acessórios relacionados ao sistema de CFTV da CONTRATANTE.

Também é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, apoiar a aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

A Equipe II deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

A Equipe II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e v4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TIC, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

##### 6.8.3.3.1 Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada II

1. Configurar e administrar as redes LAN/MAN/WAN, incluindo análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE.
2. Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, access points, switches e roteadores.
3. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
4. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
5. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
6. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede.

7. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede, garantindo a consistência e a segurança das informações.
8. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
9. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
10. Propor e subsidiar a CONTRATANTE em projetos de estruturas físicas e lógicas das redes de comunicação.
11. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
12. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração e execução periódica de testes de alta disponibilidade na infraestrutura com o objetivo de validar o seu funcionamento.
13. Configurar e operar os ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network –SAN) e ao backup via rede.
14. Executar as rotinas de operação e administração do firewall visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
15. Administrar, em nível regional, solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.
16. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
17. Administrar, em nível regional, os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas.
18. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da rede da CONTRATANTE.
19. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
20. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
21. Configurar e suportar a rede sem fio (Wi-Fi) da CONTRATANTE.
22. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em Equipamentos e para tratativas de soluções de incidentes, atuando sempre que necessário em conjunto as empresas provedoras de enlace de dados de longa distância.
23. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE.
24. Administrar, em nível regional, o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
25. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE.
26. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infraestrutura da CONTRATANTE.
27. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.
28. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
29. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
30. Apoiar na administração dos equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das unidades da CONTRATANTE.
31. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe especializada II.



32. Sustentar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP Asterisk (VoIP) da CONTRATANTE.
33. Administrar, instalar, configurar, implementar, manter e sustentar a infraestrutura de rede IP de longa distância a ser utilizada no sistema de comunicação crítica via rádio (TETRA) ou outros que venham a substituir o sistema existente TETRAPOL.
34. Realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE visando detectar à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura.
35. Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual.
36. Criar mapas de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas ou aplicações em ferramentas.
37. Registrar manualmente os incidentes que forem observados em monitoramento e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
38. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
39. Documentar cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
40. Elaborar e manter documentação que contenha todos os contatos para cada tipo de acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
41. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com a CONTRATANTE.
42. Monitorar e analisar os alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.
43. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.
44. Fornecer para a equipe especializada I, os indicadores do status e desempenho dos sistemas a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
45. Comunicar tempestivamente a CONTRATANTE quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio, bem como requisições planejadas e demandas diárias.
46. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos níveis mínimos de serviço.
47. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
48. Elaborar, propor, implementar e executar rotinas padronizadas de testes, consultas e relatórios estabelecidos para a execução do monitoramento dos diferentes tipos de ativos conectados na rede da CONTRATADA.
49. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe e nos diagnósticos de incidentes e problema.
50. Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de TIC, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do datacenter e salas técnicas da CONTRATANTE.
51. Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na infraestrutura física do datacenter e salas técnicas da CONTRATANTE.
52. Instalar, mover e remover racks, cabos e fibra óptica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do datacenter, em apoio a CONTRATANTE quando for o caso.
53. Montar e manter um mapa de racks e ativos de TIC, para o datacenter e para a salas técnicas, com a devida identificação do ativo, sistema, localização, interconexão física e lógica.
54. Manter o datacenter e salas técnicas limpos e organizados.
55. Administrar repositório e concentradores de logs dos eventos dos serviços de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

56. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
57. Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a equipe especializada de apoio à governança de TIC, registrando, em mesma notificação, ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
58. Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
59. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
60. Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
61. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para melhoria do sistema de CFTV da CONTRATANTE.
62. Customizar, configurar, instalar, reparar, remover, substituir as ferramentas, appliances, NVR, DVR, funcionalidades de detecção de movimento, zonas de alarmes, obstrução de lentes, desligamento de câmeras de segurança, acionamento de mecanismos de segurança responsivos, geração de alarmes integrados ao processo de monitoramento da infraestrutura de TIC relacionados ao sistema de CFTV da CONTRATANTE.
63. Implementar o monitoramento dos sistemas em produção e em homologação.
64. Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência da PF.
65. Monitorar a execução das rotinas de backup.
66. Criar painéis para monitoração em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
67. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
68. Manter e administrar os recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas (IP/PABX).
69. Instalar, configurar e manter as Centrais Telefônicas, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 2.000 ramais/usuário.
70. Instalar, configurar, manter e auditar solução baseada em Asterisk.
71. Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia.
72. Reconfigurar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia.
73. Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.
74. Configurar e reconfigurar ramais, sendo estes de tecnologia analógico ou IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz e fax, integrações de comunicação unificada, CDR.
75. Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações das soluções de telefonia.
76. Configurar e reconfigurar rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógico ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo, CDR.
77. Instalar, substituir e configurar equipamentos nas unidades da CONTRATANTE, inclusive em novas localidades, quando necessário.
78. Substituir placas, alterar local de instalação, criar e trocar ramais, realizar identificação de panes e fazer gerenciamento de código de acesso dos usuários de telefonia.
79. Executar, em apoio a CONTRATANTE, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
80. Gerenciar, em apoio a CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
81. Propor e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em apoio a CONTRATANTE.

82. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE.
83. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pela CONTRATANTE.
84. Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de infraestrutura, atendimento ao usuário e gestores de TIC.
85. Fornecer suporte técnico para a CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
86. Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE.
87. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
88. Analisar e propor regras de uso dos recursos computacionais, em apoio a CONTRATANTE.
89. Apoiar a realização testes de vulnerabilidades nos serviços e sistemas das unidades, bem como nos itens de configuração e ativos de TIC da CONTRATANTE.
90. Criar processos, em conjunto a equipe de governança, para propor a execução dos testes de vulnerabilidades nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
91. Analisar o resultado dos testes de vulnerabilidades. Com base na análise tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais equipes, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
92. Gerar e consolidar para a CONTRATANTE os relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
93. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela CONTRATANTE.
94. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
95. Apoiar a CONTRATANTE na análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
96. Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) da CONTRATANTE.
97. Sugerir políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pela CONTRATANTE para posterior aplicação e administração.
98. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
99. Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.
100. Apoiar a administração da solução de Antivírus Corporativo utilizado pela CONTRATANTE, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas.
101. Administrar, em nível regional, solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs, que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE.
102. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
103. Apoiar no uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).

104. Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.

105. Apoiar à execução das atividades das demais equipes especializadas na área da segurança da informação.

106. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.

107. Apoiar a CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.

108. Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da CONTRATANTE, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.

109. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.

110. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança, garantindo a consistência e a segurança das informações.

#### 6.8.3.3.2 Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada II

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.

2. Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes especializadas por meio dos líderes técnicos, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.

3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.

4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.

5. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.

6. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.

7. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.

8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.

9. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o que será definido no Termo de Referência.

10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pela CONTRATANTE.

11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.

12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.

13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.

14. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.

15. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de Infraestrutura de TIC. Reportar a CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.

16. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.

17. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.

18. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.

19. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
20. Atuar em conjunto com os líderes técnicos das outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à sua equipe.
21. Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela CONTRATANTE, elaborando um documento de planejamento para sua execução, contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

#### 6.8.3.4 Equipe especializada III – Atendimento ao Usuário

O Atendimento ao Usuário é responsável pela atuação in loco, solucionando as demandas dos usuários não resolvidas via atendimento remoto, bem como pela instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia fixa e móvel, videoconferência, equipamentos e acessórios), assim como a instalações, configurações e conexões de rede.

As atividades de atendimento serão realizadas em todas as unidades da PF no estado do Mato Grosso do Sul, nos sítios que serão relacionados no Termo de Referência. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pela CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e para as requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

##### 6.8.3.4.1 Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada III

1. Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento.
2. Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional.
3. Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo.
4. Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo.
5. Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou internet.
6. Cadastrar usuário visitante na rede Wi-Fi, para acesso de médio e de longo prazo.
7. Instalar ou reinstalar sistema operacional.
8. Instalar correções e atualizações de sistema operacional.
9. Instalar controlador de dispositivo.
10. Instalar certificado digital.
11. Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações.
12. Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações.
13. Configurar sistema operacional.
14. Configurar rede do computador.
15. Configurar impressão do computador.
16. Configurar perfil do usuário.
17. Configurar impressora e equipamentos de digitalização.
18. Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede.
19. Formatar sistema de arquivos.

20. Otimizar desempenho do sistema operacional.
21. Instalar ou reinstalar aplicativo.
22. Instalar correções e atualizações de aplicativo.
23. Remover aplicativo.
24. Configurar aplicativo.
25. Converter formato de arquivo.
26. Efetuar cópia de segurança de arquivos.
27. Restaurar cópia de segurança de arquivos.
28. Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis.
29. Transferir arquivos.
30. Instalar antivírus e outros aplicativos antimalware.
31. Atualizar definições de vírus e malware.
32. Remover vírus e malware.
33. Configurar antivírus e malware.
34. Configurar atualizações automáticas de software.
35. Configurar firewall local.
36. Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados.
37. Realizar a conectorização em cabeamento de rede de dados.
38. Certificar cabeamento de rede de dados.
39. Mover ponto de rede de dados ou telefonia.
40. Reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia.
41. Reorganizar bastidores.
42. Instalar, configurar ou remover equipamentos e periféricos.
43. Instalar ou remover componentes de equipamentos.
44. Configurar equipamento.
45. Montar ou desmontar equipamento e periféricos.
46. Movimentar equipamentos e periféricos.
47. Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamentos e periféricos.
48. Acionar assistência técnica de fornecedor para o reparo de equipamentos e periféricos com garantia.
49. Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia.
50. Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos.
51. Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax.
52. Manter inventário de hardware e software.
53. Executar serviços de limpeza e higienização de hardware.

#### 6.8.3.4.2 Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada III

1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
2. Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes especializadas por meio dos líderes técnicos, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.
3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
5. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
6. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
7. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
9. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o que será definido no Termo de Referência.
10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pela CONTRATANTE.
11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços de atendimento ao usuário de TIC.
14. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
15. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de atendimento ao usuário de TIC. Reportar a CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
16. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
17. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
18. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas no atendimento ao usuário de TIC.
19. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
20. Atuar em conjunto com os líderes técnicos das outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz dos problemas relacionados à sua equipe.
21. Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela CONTRATANTE, elaborando um documento de planejamento para sua execução, contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.

#### 6.8.3.5 Transversalidade das Atividades

As atividades relacionadas ao monitoramento, segurança da informação e gerência dos itens de configuração são por natureza de caráter transversal. Isso obriga uma atuação mais integrada de todas as equipes. Para as ações solicitadas ou coordenadas de aspectos transversais, as equipes devem atuar a partir de uma cooperação mútua entre seus membros.

Todos os atendimentos e suas soluções de tratamento devem ser registrados com detalhamento do problema e solução adotada, na ferramenta de ITSM que atualmente é o CITSMART, o qual é gerenciado pela Diretoria Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal - DTI/PF.

#### 6.8.4 Requisitos de Formação dos Integrantes das Equipes

A comprovação do atendimento aos requisitos de formação dos líderes e integrantes das equipes, será realizada por meio de uma ou mais das seguintes formas relacionadas abaixo:

1. Comprovação com diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), 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. O diploma deve ser fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002.
3. Comprovante emitido pela entidade certificadora correspondente.
4. Diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por empresa de treinamento especializado.
5. Declaração própria que detém o conhecimento.
6. Todos os integrantes devem possuir conhecimento de Inglês Técnico. (inclusive para abertura de chamados com fornecedores internacionais).
7. Comprovação na CTPS, registro de autônomo, contratos de serviço, faturas de serviço, entre outras provas documentais, admitida soma de frações de períodos não concomitantes para comprovação do tempo exigido.
8. Declaração de terceiro que tenha desempenhado a atividade, admitida soma de frações de períodos não concomitantes para comprovação do tempo exigido.
9. Publicação de artigos em periódicos especializados.
10. Admitido o período de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação, comprovado pela apresentação do histórico acadêmico emitido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
11. A CONTRATADA poderá contar com o prazo de 90 (noventa) dias, após o início do CONTRATO, a fim de capacitar o profissional para atendimento do requisito de formação.

As qualificações dos líderes das equipes, são válidas no atendimento aos requisitos de qualificações exigidas para a equipe como um todo. As declarações apresentadas (d) e (f), estão sujeitas a verificação de sua veracidade a qualquer tempo, sendo a CONTRATADA penalizada administrativamente e apurada a responsabilidade penal para o emissor da declaração.

#### 6.8.5 Requisitos de disponibilidade:

As atividades relacionadas no item 6.8.3, e seus subitens, deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no regime 8/5 (todos os dias úteis do ano em horário comercial, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço a serem especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

Os profissionais da CONTRATADA deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, localmente no horário de expediente do contrato (dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário compreendido das 7:30h às 17:30h).

Em caso de ocorrência de incidentes e problemas graves, ou em caso de requisições e mudanças programadas e previamente ajustadas com a CONTRATADA, poderá ser exigida a presença dos profissionais, inclusive do líder(es) da(s) equipe(s) especializada(s) envolvida(s) na solução da ocorrência, na CONTRATANTE mesmo fora do horário de expediente previsto no CONTRATO. Projeta-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para o volume contratado, com ressalva das Visitas Técnicas Emergenciais.

#### 6.8.6 Requisitos de Implantação

No início da vigência do contrato para o período de implantação, obrigatoriamente, serão apresentados no mínimo: um integrante de cada equipe especializada dos níveis I e II (permitido a acumulação das funções) e um integrante do nível III nas dependências da SR/PF/DF.



Durante o período de implantação, que durará 60 dias, a empresa deverá concluir a formação da equipe de profissionais que atuará no contrato.

A equipe de implantação também passará pelos procedimentos de investigação social e de vida pregressa que é conduzido pela Polícia Federal, em procedimento iniciado pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.

Para fins de verificação e autorização, pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, em reunião inicial, a seguinte documentação:

Ofício com os nomes dos membros da equipe de implementação;

- Cópia de documento oficial de identificação com foto;
- Cópia de comprovante de residência;
- Currículo Vitae;
- Ficha cadastral, previamente fornecida à CONTRATADA pelo gestor do contrato, que deve ser impressa e preenchida manualmente por cada profissional;
- Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;
- Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral;
- Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal;
- Certidão Negativa dos locais onde residiu nos últimos cinco anos: emitida pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;
- Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados autorizados.

Alinhar com a CONTRATANTE a utilização da plataforma de gerenciamento de chamados – Atendimento de suporte de 1º nível. Cadastrar os profissionais da CONTRATADA na plataforma de gerenciamento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte. As permissões de acesso a ferramenta de chamados será distinta para as equipes especializadas, onde: as Equipes II, III de operação de infraestrutura de TIC pode realizar também atendimento ao usuário de TIC. Já a Equipe I qualificada para atendimento somente ao usuário de TIC, não poderá realizar suporte da operação de infraestrutura de TIC.

A CONTRATANTE irá ajustar o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, na plataforma de chamados utilizada pela Polícia Federal.

A CONTRATANTE providenciará a infraestrutura física de apoio, para utilização pelos profissionais da CONTRATADA.

A CONTRATANTE providenciará acesso externo por VPN, para os profissionais da CONTRATADA.

#### 6.8.7 Requisitos de Implementação

A CONTRATADA deverá apresentar para aprovação da CONTRATANTE projeto estratégico, tático e operacional relacionado a formação da equipe de técnico e especialista para atendimento das demandas objeto da contratação, considerando os prazos definidos em tópicos específicos no TR.

A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TIC, incluindo cronograma com as ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.

A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a vigência contratual.

As novas soluções de TIC deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.

Quando a implementação de uma nova solução de TIC puder causar indisponibilidade nos serviços existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implementação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços.

#### 6.8.8 Requisitos da Licitação

A licitação deverá ser em lote único, por menor preço global.

A contratação terá um grupo com dois itens, sendo:

- Item 1 – Operação de infraestrutura de TIC
- Item 2 – Atendimento aos usuários de TIC

O agrupamento dos itens de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes fatos:

- A separação dos serviços em lotes distintos de atendimento de usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.
- A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.
- A contratação em grupo único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra para atender o contrato de forma mais econômica.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Nos termos do item 10.1.1., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, os signatários irão informar as unidades de atendimentos, quantidades de usuários, tamanho do parque computacional de TIC, histórico de chamados, bem como farão uma análise de contratos anteriores.

7.1 Locais de Atendimentos e estimativa de demanda:

Tabela 3 - Localidade de atendimento e estimativas de demanda				
Localidade	Demanda ESTIMADA de chamado 2º nível, para o período de 30 dias	Demanda ESTIMADA de chamado de 2º nível, para o período de 12 meses	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 30 dias	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 12 meses
Campo Grande	100	1200	30	360
Dourados	15	180	5	60
Ponta Porã	15	180	5	60
Corumbá	20	240	5	60
Naviraí	15	180	5	60
Três Lagoas	15	180	5	60

## 8. Levantamento de soluções

**Solução 1:** Utilização de servidores da SR/PF/MS para prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

**Solução 2:** Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

**Solução 3:** Utilização do contrato vigente da DTI/PF que presta os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

## 9. Análise comparativa de soluções

**Análise da Solução 1:** Utilização de servidores da SR/PF/MS para prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC.

Aumentar o efetivo em atividade no NTI/SR/PF/MS. A quantidade de servidores públicos alocados no Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/PF/MS é insuficiente para o atendimento das demandas de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do MS.

Atualmente são um policial com formação da área, três agentes de telecomunicações e eletricidade e um agente administrativo. As atividades dos mesmos são focadas no planejamento e decisões estratégicas, gestão e fiscalização dos contratos de TIC, planejamento de contratações, controle de materiais, adequação de demandas das áreas fim e meio aos recursos de TIC disponíveis no MS e suporte em operações policiais na infraestrutura de radiocomunicação crítica.

**Análise da Solução 2:** Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

Contratação de uma solução de TIC que contempla o atendimento das necessidades de suporte técnico Superintendência Regional do Estado do Mato Grosso do Sul (SR/PF/MS) e de suas descentralizadas, nos termos da Portaria SGD/MGI nº1.070, de 1º de junho de 2023.

**Análise da Solução 3:** Utilização do contrato vigente da DTI/PF que presta os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

O atual modelo contratado pela DTI/PF, atende o suporte de 1º nível de forma remota para todo o Brasil, porém os de 2º e 3º nível, presenciais, são aplicados na circunscrição do DF, não sendo possível o atendimento presencial em unidade diversa.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

1.

1.1. **Solução 1:** Considerada inviável por não haver Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF na SR/PF/MS e suas descentralizadas.

1.2. **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.

1.3. **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. Para fins de análise será considerada apenas Solução 2 (item 9), por ser considerada a Única Viável.

11.2. Cálculo do custo total de propriedade estimado:

Foram realizadas pesquisas no Pannel de Preços com o objeto de contratação de serviço técnico especializado em service desk, conforme relatório do Pannel de Preços em anexo.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

A solução a ser contratada será composta de serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, entendendo-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, servidores de aplicação, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. Já o atendimento aos usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da PF/MS.

Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de atendimento inicial ao usuário (N1), uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela DTI/PF.

Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado de Mato Grosso do Sul nos seguintes critérios:

1. O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 07:30h às 17:30h.
2. O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 17:30h às 07:30h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 07:30h sendo aplicável somente aos servidores do setor.
3. Os atendimentos de requisição deverão ser prestados no horário administrativo em todas as unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado do Mato Grosso do Sul.
4. Os atendimentos de incidentes deverão ser prestados durante os 5 (cinco) dias da semana, 8/5 (horário comercial), de forma ininterrupta em todas as unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado do Mato Grosso do Sul.
5. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte presencial, no horário de sobreaviso, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário devidamente registrada na plataforma de atendimentos de chamados.

O atendimento dos suportes será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento da DTI/PF. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da SR/PF/MS, como também poderão interagir de forma remota.

A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar as demandas. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os chamados de suporte. A plataforma de gerenciamento de chamados deverá ser utilizada pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.

Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que o equipe da DTI/PF escalonar o chamado de suporte para a SR/PF/MS.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 430.722,12

Conforme os Anexos I e II deste ETP, foi estimado o custo total da contratação baseado no Pregão Eletrônico nº 008/2023 realizado pela SR/PF/MT. A estimativa é plausível pelas mesmas particularidades de descentralizadas e distâncias a serem atendidas pela unidade da PF e Mato Grosso em comparação com a do Mato Grosso do Sul com valor exequível para a manutenção da CONTRATADA na prestação do serviço contratado.

### 14. Justificativa técnica da escolha da solução

A solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado do Mato Grosso do Sul, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.

A Polícia Federal no estado do Mato Grosso do Sul não possui servidores suficientes para atuar na área de TIC em suas unidades. Conforme já apresentado a DTI na Informação SEI nº 28756675, utilizando-se da métrica de dimensionamento do SISP, que estabelece um quadro mínimo de servidores efetivos a serem lotados na área de TI dos órgãos da Administração Pública Federal, apresentada na 3ª Reunião Ordinária SISP - Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, o provisionamento esperado para o PF no Mato Grosso do Sul seriam 8 profissionais. Se empregado o método do CNJ e divulgado através do Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação 2021-2026, estipula o provisionamento ideal de 13 profissionais; ou seja, o dimensionamento mínimo da equipe a ser contratada (8 profissionais) somado ao efetivo técnico do NTI/SR/PF/MS (5 profissionais) não ultrapassa o quantitativo previsto nas recomendações da Administração.

Dentre as opções de solução, a contratação de empresa especializada em atendimento aos usuários e em suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC objetiva a alocação imediata de uma equipe de profissionais especializada capazes de resolver os problemas de TIC, contribuir para a avaliação das demandas, planejamento de melhorias, otimizar o emprego de recursos computacionais existentes, auxiliarem na avaliação de trocas e adoção de novas tecnologias, especificação de equipamentos,

manutenção da documentação técnica da infraestrutura, entre outras atividades necessárias ao bom desempenho das ações finalísticas e meio da Polícia Federal no MS.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

Dentro do escopo do Estudo Técnico Preliminar, a solução escolhida é a contratação de empresa especializada em atendimentos aos usuários, sustentação, operação e serviços de infraestrutura de TIC tornou-se a "solução mais viável economicamente" para a Polícia Federal, posto que garante a Administração pública uma vantagem econômica de curto e médio prazo, em relação as perdas advindas da descontinuidade do serviço prestado. Isto porque, conforme será demonstrado, o retorno da Administração pública referente ao serviço contratado deve repercutir seus efeitos em curto prazo, uma vez que a empresa CONTRATADA assume todos os riscos que envolvam a atividade empresarial de TIC, que vai além da contratação de profissionais especializados e da perspectiva de lucratividade da empresa, conforme entendimento já consolidado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal (PDTIC). A execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

Os efeitos de médio prazo, ocorrerão a partir da introdução das melhorias decorrentes das mudanças tecnológicas desenvolvidas no decorrer do futuro contrato, as quais resultarão em ganhos de eficiência da mão-de-obra empregada na Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul, com reflexos financeiros de alto impacto para a Administração.

O Contrato nº 21/2021-SR/PF/MS, tinha um valor anual de R\$ 217.514,13, a proposta deste ETP está orçada em R\$ 430.722,12, ou seja, uma diferença de 2.252.367,58. Mas deve-se considerar que o Termo de Referência (SEI nº 19674133) que resultou no Contrato nº 21/2021-SR/PF/MS era orçado em R\$ 450.508,80 (quatrocentos e cinquenta mil, quinhentos e oito reais e oitenta centavos). A empresa E2 Tecnologia na época da licitação só foi aceita devido a possuir um contrato em que tinha disponível localmente técnicos em cada cidade em que há uma unidade da PF/MS, sendo que o valor a princípio se encontrava no limiar do inexequível, mas não planilha de custo não havia custos de deslocamento para atendimentos no interior do estado, e conforme já relatado no processo SEI nº 08335.003608/2021-59, a própria empresa declara ao o não interesse pela renovação do contrato devido a deficiência financeira deste.

Dentre as opções de solução, a contratação de empresa especializada em atendimento aos usuários e em suporte, sustentação e operação de infraestrutura de TIC objetiva a alocação imediata de uma equipe de profissionais especializada capazes de resolver os problemas de TIC, contribuir para a avaliação das demandas, planejamento de melhorias, otimizar o emprego de recursos computacionais existentes, auxiliarem na avaliação de trocas e adoção de novas tecnologias, especificação de equipamentos, manutenção da documentação técnica da infraestrutura, entre outras atividades necessárias ao bom desempenho das ações finalísticas e meio da Polícia Federal no MS.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da PF no estado do Mato Grosso do Sul.

A Polícia Federal faz uso de mais de 200 sistemas corporativos, necessários ao desempenho de suas atividades relacionadas as ações de polícia judiciária, inteligência policial, criminalística, polícia administrativa, com atividades de fiscalização e controle de armas, segurança privada, produtos químicos, imigração, passaportes, registro de estrangeiros, entre outros, os quais necessitam de consideráveis recursos computacionais e requisitam elevada disponibilidade. Assim a contratação possibilita a aplicação de ações preventivas e corretivas, dentro de parâmetros de tempo que focam o bom desempenho das atividades realizadas na PF/MS.

Ao público atendido pela Polícia Federal no MS, reflete na agilidade e qualidade dos serviços prestados, reduzindo as filas de atendimento, trazendo maior conforto a população. A boa qualidade da TI perfaz toda a estrutura da PF no estado, o contrato contribui para uma fluidez de uso das ferramentas de TIC pelos servidores e colaboradores, com melhoria dos resultados a serem alcançados, reflexo da redução das interrupções de atividades e melhor desempenho da infraestrutura, trazendo um fator de economicidade para a Administração com a redução das perdas com pagamento de mão-de-obra que não pode ser adequadamente aproveitada em decorrências das falhas.

## 17. Providências a serem Adotadas

Instruir o processo com base na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de licitação e Contratos.

Observar e ajustar a instrução do processo com observação as diretrizes dispostas na IN 94/2022 e aplicando no que não divergir a IN 209-DG/PF, haja vista que não ainda não temos um IN atualizada com base na nova lei de licitação.

Enviar o ETP para DTI/PF, no sentido de juntar ao processo Nota Técnica referente a conferência de alinhamento dessa contratação face ao PDTIC.

Elaborar o Mapa de Gerenciamento de Riscos.

Elaborar Minuta de Termo de Referência.

Verificar a necessidade de fazer a pesquisa de preços com advento da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Elaborar Nota Técnica da Pesquisa de Preços.

Colher aprovação do SR/PF/MS na Nota Técnica da Pesquisa de Preços.

Atualizar Mapa de Risco.

Elaborar versão final do Termo de Referência.

Nomear a equipe de fiscalização contratual, conforme a IN SGD/ME nº 94, de 2022, composto pelos seguintes integrantes: Gestor de Contrato, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.

Capacitar e treinar os integrantes da equipe de fiscalização de contrato para realizarem a gestão contratual, conforme determina a IN SGD/ME nº 94, de 2022.

## 18. Declaração de Viabilidade

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

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Considerando as informações reunidas neste documento, a Solução 2 – Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC – é a mais apropriada, por ter a estimativa de volume de serviços contratada pautada em aspectos objetivos, comprovados e estar em conformidade com a legislação.

A solução escolhida proporcionará à Instituição o seguinte:

- Melhoria na prestação de serviços atendimento ao público nas atividades de competência da Polícia Federal, como confecção de passaporte, controle migratório, segurança privada, controle de produtos químicos e registros de armas.
- Disponibilização de recursos de TIC para execução de atividades de Polícia Judiciária, como por exemplo investigações policiais, elaboração de laudos periciais e inteligência policial.
- Aumento da produtividade do Índices de Polícia Administrativa (IPA).
- Aumento da produtividade do Índices de Produtividade Operacional (IPO).
- Melhoria no desenvolvimento e produção das atividades administrativas da Polícia Federal no estado do Mato Grosso do Sul.
- Melhoria no planejamento dos recursos de TIC no estado do Mato Grosso do Sul, atuando de forma planejada e não mais de forma reativa.

O modelo proposto neste ETP, permitirá uma entrega de serviços de TIC adequadas e tempestivas para os usuários do MS, dentro de parâmetros de qualidade pré-definidos para cada atividade. Avaliando-se os resultados dentro de indicadores de níveis de serviço mínimos e de desempenho que refletem as necessidades de negócio da Instituição, contribuindo a área de TIC para o atendimento dos objetivos estratégicos da PF.

Na medida que a redução das falhas e níveis de indisponibilidade dos recursos de TIC são atingidos, reflete-se no melhor desempenho da força de trabalho da PF (compreendido aqui o efetivo policial, administrativo, contratados e estagiários), que, por sua vez, melhora os índices de satisfação do público externo que procura os serviços da Polícia Federal.

Por fim, e não menos importante, refletirá na melhor relação custo-benefício, pois um ambiente de TIC eficaz, efetivo e eficiente eleva a produtividade da Instituição, reduz o desperdício dos recursos e agiliza o processo de implantação de melhorias. O imperativo tecnológico passa a ser uma alavanca para a Administração melhorar as atividades finalísticas e prover a gestão dos meios adequados para monitorar, avaliar, planejar e implantar as mudanças necessárias para o serviço público.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: TIC - Portaria de Instituição de EPC 32120985

### **GILSON MACHADO AUERSWALD**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 30/10/2023 às 09:06:59.*

Despacho: TIC - Portaria de Instituição de EPC 32120985

### **DAIANE MACHADO SEVERO DOS SANTOS FLORES**

Membro da comissão de contratação



*Assinou eletronicamente em 30/10/2023 às 12:57:35.*

Despacho: TIC - Portaria de Instituição de EPC 32120985

### **PERICLES VELOSO RODRIGUES**

Agente de contratação



*Assinou eletronicamente em 30/10/2023 às 09:17:13.*

## Lista de Anexos

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

- Anexo I - Ata de Realização do Pregão Eletrônico 008-2023.pdf (370.42 KB)
- Anexo II - Termo de Homologação do Pregão Eletrônico 008-2023.pdf (101.77 KB)



**Anexo I - Ata de Realização do Pregão Eletrônico 008-2023.  
pdf**

200374.82021.3521.4533.100104008500



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
Departamento de Polícia Federal  
Superintendência Regional em Mato Grosso

**Ata de Realização do Pregão Eletrônico**  
**Nº 00008/2021**

Às 13:00 horas do dia 30 de novembro de 2021, reuniram-se o Pregoeiro Oficial deste Órgão e respectivos membros da Equipe de Apoio, designados pelo instrumento legal 1550 de 15/04/2021, em atendimento às disposições contidas na Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002 e no Decreto nº 10.024 de 20 de setembro de 2019, referente ao Processo nº 08320001952202172, para realizar os procedimentos relativos ao Pregão nº 00008/2021. Modo de disputa: Aberto. Objeto: Licitação para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos. O Pregoeiro abriu a Sessão Pública em atendimento às disposições contidas no edital, divulgando as propostas recebidas. Abriu-se em seguida a fase de lances para classificação dos licitantes relativamente aos lances ofertados.

**Item: 1**

**Descrição:** Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

**Descrição Complementar:** Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

**Tratamento Diferenciado:** -

**Quantidade:** 4.716

**Valor Estimado:** R\$ 430.722,1200

**Aplicabilidade Decreto 7174:** Sim

**Intervalo mínimo entre lances:** R\$ 10,00

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Situação:** Aceito e Habilitado com intenção de recurso

**Aplicabilidade Margem de Preferência:** Não

**Aceito para:** COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, pelo melhor lance de R\$ 280.000,0000 e com valor negociado a R\$ 279.988,9200 .

**Histórico**

**Item: 1 - Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**

**Propostas** Participaram deste item as empresas abaixo relacionadas, com suas respectivas propostas.

(As propostas com \* na frente foram desclassificadas)

CNPJ/CPF	Fornecedor	ME/EPP Equiparada	Declaração ME/EPP	Declaração PPB/TP	Quantidade	Valor Unit.	Valor Global	Data/Hora Registro
00.530.341/0001-79	CONECTAA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA	Não	Não	Nenhuma	4.716	R\$ 89,3300	R\$ 421.280,2800	22/11/2021 12:14:30
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação TIC, sem mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuário de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura.								
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
73.442.360/0003-89	TELTEX TECNOLOGIA S/A	Não	Não	Nenhuma	4.716	R\$ 91,3300	R\$ 430.712,2800	29/11/2021 15:51:41
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)								
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
19.877.300/0001-81	LANLINK SERVICOS DE INFORMATICA SA	Não	Não	Nenhuma	4.716	R\$ 91,3300	R\$ 430.712,2800	29/11/2021 17:29:24
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Fornecimento de Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, por um período de 12 (doze) meses, totalmente conforme o Edital e seus anexos. O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de abertura da sessão.								
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
86.789.674/0001-32	COMPULAB TECNOLOGIA LTDA	Sim	Sim	Nenhuma	4.716	R\$ 91,3300	R\$ 430.712,2800	30/11/2021 10:21:14
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)								
<b>Porte da empresa:</b> ME/EPP								
77.166.098/0001-86	SIGMA DATASERV INFORMATICA S A	Não	Não	Nenhuma	4.716	R\$ 91,3300	R\$ 430.712,2800	30/11/2021 12:23:54
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Descrição: Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)								
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
08.239.821/0001-97	ITWV SOLUCOES INTELIGENTES EM TECNOLOGIA LTDA	Não	Não	TP	4.716	R\$ 106,0800	R\$ 500.273,2800	19/11/2021 16:30:47
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Essa proposta é valida por 60 dias.								
<b>Porte da empresa:</b> Demais (Diferente de ME/EPP)								
19.309.200/0001-59	CORE TECNOLOGIA EIRELI	Sim	Sim	Nenhuma	4.716	R\$ 179,0000	R\$ 844.164,0000	25/11/2021 14:10:08
<b>Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:</b> Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.								

**Porte da empresa:** ME/EPP

10.757.593/0001-99	THS TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO LTDA	Sim	Sim	Nenhuma	4.716	R\$ 186,5000	R\$ 879.534,0000	19/11/2021 11:53:27
--------------------	---	-----	-----	---------	-------	--------------	------------------	------------------------

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Licitação para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

**Porte da empresa:** ME/EPP

28.499.773/0001-83	BY INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES EIRELI	Sim	Sim	Nenhuma	4.716	R\$ 35.893,0000	R\$ 169.271.388,0000	29/11/2021 14:48:30
--------------------	---	-----	-----	---------	-------	-----------------	----------------------	------------------------

**Descrição Detalhada do Objeto Ofertado:** Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários (2º nível), bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º nível), conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos

**Porte da empresa:** ME/EPP**Lances** (Obs: lances com \* na frente foram excluídos pelo pregoeiro)

Valor do Lance	CNPJ/CPF	Data/Hora Registro
R\$ 169.271.388,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 879.534,0000	10.757.593/0001-99	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 844.164,0000	19.309.200/0001-59	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 500.273,2800	08.239.821/0001-97	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 430.712,2800	73.442.360/0003-89	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 430.712,2800	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 430.712,2800	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 430.712,2800	77.166.098/0001-86	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 421.280,2800	00.530.341/0001-79	30/11/2021 13:00:00:463
R\$ 500.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:03:16:263
R\$ 421.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:03:26:147
R\$ 400.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:03:47:133
R\$ 399.800,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:04:21:463
R\$ 399.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:05:07:297
R\$ 398.500,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:05:20:863
R\$ 398.000,0000	00.530.341/0001-79	30/11/2021 13:05:49:200
R\$ 397.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:05:58:983
R\$ 395.000,0000	73.442.360/0003-89	30/11/2021 13:08:26:610
R\$ 394.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:08:35:850
R\$ 390.000,0000	73.442.360/0003-89	30/11/2021 13:08:51:777
R\$ 385.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:09:05:357
R\$ 381.000,0000	73.442.360/0003-89	30/11/2021 13:09:42:993
R\$ 379.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:09:55:683
R\$ 378.000,0000	73.442.360/0003-89	30/11/2021 13:10:18:053
R\$ 375.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:10:32:243
R\$ 425.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:11:33:660
R\$ 374.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:11:48:557
R\$ 350.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:13:10:847
R\$ 349.800,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:13:25:473
R\$ 349.500,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:14:02:983
R\$ 349.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:14:16:353
R\$ 348.800,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:15:32:860
R\$ 348.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:15:53:503
R\$ 347.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:16:56:540
R\$ 346.500,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:17:07:077
R\$ 345.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:17:31:240
R\$ 344.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:17:47:810
R\$ 343.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:17:57:273
R\$ 342.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:18:14:387
R\$ 341.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:18:22:740
R\$ 340.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:18:30:790
R\$ 339.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:18:41:433
R\$ 338.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:18:53:107
R\$ 337.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:19:08:423
R\$ 335.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:19:18:377
R\$ 310.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:19:35:307
R\$ 309.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:19:58:540
R\$ 308.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:20:07:213
R\$ 307.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:20:18:127
R\$ 306.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:20:33:770
R\$ 305.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:21:05:187
R\$ 397.000,0000	77.166.098/0001-86	30/11/2021 13:21:05:737

R\$ 304.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:21:14:857
R\$ 303.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:21:45:193
R\$ 302.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:21:56:457
R\$ 301.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:22:42:717
R\$ 300.000,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:22:52:267
R\$ 420.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:24:12:120
R\$ 299.980,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:24:20:807
R\$ 350.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:24:26:720
R\$ 299.970,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:25:23:853
R\$ 298.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:25:33:467
R\$ 297.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:25:48:040
R\$ 297.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:26:11:463
R\$ 296.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:26:26:647
R\$ 296.800,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:26:58:960
R\$ 296.700,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:27:16:717
R\$ 296.500,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:27:35:140
R\$ 296.300,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:27:46:280
R\$ 296.200,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:27:56:277
R\$ 296.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:28:08:087
R\$ 295.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:28:25:377
R\$ 294.500,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:28:41:630
R\$ 293.288,0400	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:28:51:927
R\$ 293.000,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:29:03:963
R\$ 292.990,0000	19.877.300/0001-81	30/11/2021 13:29:34:470
R\$ 292.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:29:52:547
R\$ 292.500,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:29:52:977
R\$ 291.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:30:03:030
R\$ 291.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:31:30:920
R\$ 290.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:31:44:313
R\$ 289.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:33:01:710
R\$ 287.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:33:12:147
R\$ 286.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:33:51:057
R\$ 285.900,0000	28.499.773/0001-83	30/11/2021 13:34:09:343
R\$ 280.000,0000	86.789.674/0001-32	30/11/2021 13:34:21:730
R\$ 377.900,0000	77.166.098/0001-86	30/11/2021 13:36:17:897
R\$ 359.900,0000	77.166.098/0001-86	30/11/2021 13:36:54:283

**Não existem lances de desempate ME/EPP para o item**

**Não existem lances de desempate 7174 para o item**

#### Eventos do Item

Evento	Data	Observações
Abertura	30/11/2021 13:00:01	Item aberto.
Encerramento	30/11/2021 13:38:55	Item encerrado.
Encerramento etapa aberta	30/11/2021 13:38:55	Encerrada etapa aberta do item.
Abertura do prazo - Convocação anexo	30/11/2021 13:51:15	Convocado para envio de anexo o fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	30/11/2021 14:11:21	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32.
Abertura do prazo - Convocação anexo	01/12/2021 14:02:46	Convocado para envio de anexo o fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32.
Encerramento do prazo - Convocação anexo	01/12/2021 14:09:58	Encerrado o prazo de Convocação de Anexo pelo fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32.
Aceite de proposta	01/12/2021 14:16:10	Aceite individual da proposta. Fornecedor: COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32, pelo melhor lance de R\$ 280.000,0000 e com valor negociado a R\$ 279.988,9200. Motivo: Ajuste na planilha.
Habilitação de fornecedor	01/12/2021 14:16:25	Habilitação em grupo de propostas. Fornecedor: COMPULAB TECNOLOGIA LTDA - CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32
Registro de intenção de recurso	01/12/2021 14:33:40	Registro de Intenção de Recurso. Fornecedor: CONECTAA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA CNPJ/CPF: 00530341000179. Motivo: Sr. Pregoeiro, manifestamos intenção de recurso por ausência de comprovação de qualificação técnica suficiente para suprir a exigência do edital, nos termos do item 9 e seguintes.
Registro de intenção de recurso	01/12/2021 14:43:49	Registro de Intenção de Recurso. Fornecedor: SIGMA DATASERV INFORMATICA S A CNPJ/CPF: 77166098000186. Motivo: Manifestamos intenção de recurso nos termos do art. 5, LV da CF/88, cumulado com art. 44 do Decreto 10.024/19 em razão do descumprimento da empresa declarada vencedora ao item 9.11 Qualifica
Aceite de intenção de recurso	01/12/2021 14:47:31	Intenção de recurso aceita. Fornecedor: CONECTAA DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS LTDA, CNPJ/CPF: 00530341000179.

Aceite de intenção de recurso 01/12/2021 14:47:35 Intenção de recurso aceita. Fornecedor: SIGMA DATASERV INFORMATICA S A, CNPJ/CPF: 77166098000186.

**Intenções de Recurso para o Item**

CNPJ/CPF	Data/Hora do Recurso	Data/Hora Admissibilidade	Situação
77.166.098/0001-86	01/12/2021 14:43	01/12/2021 14:47	Aceito
<b>Motivo Intenção:</b> Manifestamos intenção de recurso nos termos do art. 5, LV da CF/88, cumulado com art. 44 do Decreto 10.024/19 em razão do descumprimento da empresa declarada vencedora ao item 9.11 Qualificação Técnica do edital e também pelo não cumprimento aos requisitos técnicos elencados no TR do edital. Requer-se a abertura do prazo para apresentação das razões.			
CNPJ/CPF	Data/Hora do Recurso	Data/Hora Admissibilidade	Situação
00.530.341/0001-79	01/12/2021 14:33	01/12/2021 14:47	Aceito
<b>Motivo Intenção:</b> Sr. Pregoeiro, manifestamos intenção de recurso por ausência de comprovação de qualificação técnica suficiente para suprir a exigência do edital, nos termos do item 9 e seguintes.			

**Troca de Mensagens**

	Data	Mensagem
Sistema	30/11/2021 13:00:00	A sessão pública está aberta. Nesta compra foi realizada a análise de propostas automática e todas foram classificadas para a fase de lances. Até 20 itens poderão estar em disputa simultaneamente e o período de abertura para disputa será entre 08:00 e 18:00. Mantenham-se conectados.
Sistema	30/11/2021 13:00:01	O item 1 foi aberto. Solicitamos o envio de lances.
Pregoeiro	30/11/2021 13:02:20	Boa tarde!
Pregoeiro	30/11/2021 13:14:54	Senhores, deem seus melhores lances, porém, não se descuidem da exequibilidade!
Pregoeiro	30/11/2021 13:23:53	Não esqueçam de que a prestação dos atendimentos abrange a capital e municípios do interior de MT
Sistema	30/11/2021 13:38:55	O item 1 está encerrado.
Sistema	30/11/2021 13:39:02	Será iniciada a etapa de Julgamento de Propostas. Favor acompanhar através da funcionalidade "Acompanhar julgamento/habilitação/admissibilidade.
Sistema	30/11/2021 13:51:15	Senhor fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32, solicito o envio do anexo referente ao item 1.
Pregoeiro	30/11/2021 13:56:28	O prazo para envio é de 2 horas da convocação
Sistema	30/11/2021 14:11:21	Senhor Pregoeiro, o fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32, enviou o anexo para o item 1.
Pregoeiro	30/11/2021 14:45:22	Licitantes! vamos interromper a sessão para analisar a documentação e retornaremos amanhã às 14 horas (Horário Oficial de Brasília)
Pregoeiro	01/12/2021 14:02:16	Boa tarde!
Sistema	01/12/2021 14:02:46	Senhor fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32, solicito o envio do anexo referente ao item 1.
Pregoeiro	01/12/2021 14:03:23	Solicitamos da Empresa COMPULAB o envio dos anexos 7 e 8 do Termo de Referência assinados.
Pregoeiro	01/12/2021 14:05:04	Já adiantando que não se trata de documentos de Habilitação exigidos no item 9 do Edital.
Pregoeiro	01/12/2021 14:08:05	Para COMPULAB TECNOLOGIA LTDA - o prazo para envio é de 2 horas da convocação
Sistema	01/12/2021 14:09:58	Senhor Pregoeiro, o fornecedor COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32, enviou o anexo para o item 1.
86.789.674/0001-32	01/12/2021 14:11:05	Feito Sr. Pregoeiro.
Sistema	01/12/2021 14:16:27	Srs. Fornecedores, está aberto o prazo para registro de intenção de recursos para os itens/grupos na situação de 'aceito e habilitado' ou 'cancelado no julgamento'.
Pregoeiro	01/12/2021 14:17:07	Foi informado o prazo final para registro de intenção de recursos: 01/12/2021 às 14:46:00.

**Eventos do Pregão**

Evento	Data/Hora	Observações
Alteração equipe	25/11/2021 14:57:37	
Abertura da sessão pública	30/11/2021 13:00:00	Abertura da sessão pública
Julgamento de propostas	30/11/2021 13:39:02	Início da etapa de julgamento de propostas
Suspensão administrativa	30/11/2021 14:46:17	Previsão de reabertura: 01/12/2021 14:00:00; para análise de documentação.
Reativação	01/12/2021 14:01:25	
Abertura do prazo	01/12/2021 14:16:27	Abertura de prazo para intenção de recurso
Fechamento do prazo	01/12/2021 14:17:07	Fechamento de prazo para registro de intenção de recurso: 01/12/2021 às 14:46:00.

Data limite para registro de recurso: 06/12/2021.

Data limite para registro de contrarrazão: 09/12/2021.  
Data limite para registro de decisão: 16/12/2021.

Após encerramento da Sessão Pública, os licitantes melhores classificados foram declarados vencedores dos respectivos itens. Foi divulgado o resultado da Sessão Pública e foi concedido o prazo recursal conforme preconiza o artigo 45, do Decreto 10.024 de 20 de setembro de 2019. Nada mais havendo a declarar, foi encerrada a sessão às 14:55 horas do dia 01 de dezembro de 2021, cuja ata foi lavrada e assinada pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio.

ELIEZER GENTIL DE SOUZA  
**Pregoeiro Oficial**

---

JOANA MUTZENBERG  
**Equipe de Apoio**

---



Imprimir o  
**Relatório**

[Voltar](#)



**Anexo II - Termo de Homologação do Pregão Eletrônico  
008-2023.pdf**

## Pregão/Concorrência Eletrônica



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA  
Departamento de Polícia Federal  
Superintendência Regional em Mato Grosso

### Termo de Homologação do Pregão Eletrônico

Pregão Nº 00008/2021 - (Decreto Nº 10.024/2019)

Às 19:23 horas do dia 14 de dezembro de 2021, após constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente, Sr. SERGIO SADAQ MORI, HOMOLOGA a adjudicação referente ao Processo nº 08320001952202172, Pregão nº 00008/2021.

### Resultado da Homologação

#### Item: 1

**Descrição:** Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

**Descrição Complementar:** Outros Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura De Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

**Tratamento Diferenciado:** -

**Aplicabilidade Decreto 7174:** Sim

**Aplicabilidade Margem de Preferência:** Não

**Quantidade:** 4.716

**Valor Estimado:** R\$ 430.722,1200

**Situação:** Homologado

**Unidade de fornecimento:** UNIDADE

**Intervalo Mínimo entre Lances:** R\$ 10,00

**Adjudicado para:** COMPULAB TECNOLOGIA LTDA , pelo melhor lance de R\$ 280.000,0000 , com valor negociado a R\$ 279.988,9200 .

#### Eventos do Item

Evento	Data	Nome	Observações
Adjudicado	14/12/2021 19:20:05	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor: COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32, Melhor lance: R\$ 280.000,0000, Valor Negociado: R\$ 279.988,9200
Adjudicado	14/12/2021 19:20:13	-	Adjudicação individual da proposta. Fornecedor: COMPULAB TECNOLOGIA LTDA, CNPJ/CPF: 86.789.674/0001-32, Melhor lance: R\$ 280.000,0000, Valor Negociado: R\$ 279.988,9200
Homologado	14/12/2021 19:23:00	SERGIO SADAQ MORI	

**Atenção:** Clique em "Imprimir o Relatório" para visualizar a versão deste Termo para impressão.



Imprimir o  
Relatório

Voltar

