

# Termo de Referência 10/2024

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
10/2024	200372-SUPERINTENDENCIA REG.DEP.POLICIA FEDERAL- RS	VINICIUS MARCELINO ILHA	16/05/2024 16:17 (v 1.0)
<b>Status</b>	ASSINADO		

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	90016/2023	08430.003833/2023-79

## 1. TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos termos da Tabela 1, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 1 - Especificação de serviços.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor mensal	1	24
	2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Valor mensal	1	24

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que a execução do suporte técnico especializado na área de TIC assegurará a realização das atividades de atribuição da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul.

1.3. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de Tecnologia da Informação, o prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável para até 15 anos (máximo de 15 anos, incluindo prorrogações), contados do início da execução do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul (PF/RS), na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP) nº 14/2023 (Anexo I).

1.5. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## **2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada neste Termo de Referência (TR) e em seus anexos. Ela está descrita em consonância com os tópicos do Estudo Técnico Preliminar, que, visando o princípio da transparência, também será anexado neste TR para fins meramente informativos quanto ao planejamento da contratação.

2.2. A solução de TIC consiste em contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, entendendo-se por operação de infraestrutura de TIC (OITIC) 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, 3º nível (N3). Já o atendimento aos usuários de TIC (AUTIC) compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos equipamentos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da CONTRATANTE, 2º nível (N2).

2.3. A estimativa de demanda do volume de serviços e o catálogo de serviços para esta contratação estão disponibilizados nos Anexos II e III, respectivamente deste TR.

2.4. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de atendimento inicial ao usuário, 1º nível (N1), uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).

2.5. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários CONTRATANTE.

2.6. Todas as unidades da CONTRATANTE receberão periodicamente Visitas Técnicas Programadas (VTP), com o objetivo de realizar a verificação da conformidade da infraestrutura de TIC na unidade, incluindo, a título de exemplificação e não exaustivamente, a certificação dos pontos de rede, fibras ópticas, verificação de funcionamento, desempenho e configuração de ativos de rede, servidores de dados, estações de trabalho, impressoras, scanners, coletores biométricos, leitoras de passaporte, sistemas de suporte dos datacenters, integridade de dados e backups, entre outros.

2.7. Para todas as unidades da CONTRATANTE haverá previsão para realizações de Visitas Técnicas Emergenciais (VTE) com o objetivo, por exemplo, de executar reparos, substituição e configuração de equipamentos, sistemas operacionais, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC.

2.8. As atividades serão desenvolvidas no modelo de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana, compreendendo horário administrativo e de sobreaviso.

2.9. A CONTRATADA fará uso do sistema de chamados, disponibilizada pela CONTRATANTE, sendo esta utilizada para geração dos relatórios de atendimento.

2.10. A contratação de empresa para suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objetiva a alocação imediata de uma equipe de profissionais especializada capaz de resolver os problemas de TIC, contribuir para a avaliação das demandas e planejamento de melhorias, otimizar o emprego de recursos computacionais existentes, auxiliar na avaliação de trocas e adoções 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 RS.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

3.1. A presente contratação justifica-se pela ausência de quadro de servidores efetivos da Polícia Federal para realizar as demandas referente ao serviço especializado de suporte, sustentação, monitoramento e operação de infraestrutura de TIC. Isto é, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para realização dos serviços operacionais de TIC. Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018. Esta solução é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande 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.

3.2. A Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul não possui servidores suficientes para atuar na área de TIC em suas unidades. Assim conforme informação apresentada pela DTI /PF, 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 Polícia Federal no Rio Grande do Sul seriam 35 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 33 profissionais; ou seja, o dimensionamento mínimo da equipe a ser contratada (25 profissionais) somado ao efetivo técnico do Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI/SR/PF/RS (5 profissionais) não ultrapassa o quantitativo previsto nas recomendações da Administração.

3.3. Considerando o ETP nº 14/2023 (Anexo I), a solução escolhida de 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.

3.4. 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.

3.4.1. 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, portanto a boa qualidade da TIC perfaz toda a estrutura da PF no estado.

3.5. Os benefícios a serem alcançados com esta contratação seriam:

3.5.1. Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da PF no estado do Rio Grande do Sul.

3.5.2. Aplicar ações corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas, dentro de parâmetros de tempo que focam o bom desempenho das atividades realizadas na CONTRATANTE.

3.5.3. Refletir na agilidade e qualidade dos serviços prestados ao público atendido pela Polícia Federal no RS, reduzindo as filas de atendimento, trazendo maior conforto a população.

3.5.4. Contribuir 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.

3.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.

3.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2020-2023, prorrogado para 2024, da Polícia Federal, conforme demonstrado nas Tabela 2 e Tabela 3.

Tabela 2 - Alinhamento aos planos estratégicos.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	

ID	Objetivos Estratégicos
9	Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC

Tabela 3 - Alinhamento ao PDTIC 2020-2023, prorrogado para 2024.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020 – 2023, PRORROGADO 2024			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. 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/PF). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando a Central de Serviços da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.

4.1.2. Atender ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota.

4.1.3. Garantir o funcionamento da infraestrutura de TIC de atendimento ao público, nas diversas unidades da CONTRATANTE e nos postos localizados na zona de fronteira com os países Uruguai e Argentina, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

4.1.4. Gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários *in loco*, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC.

4.1.5. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da CONTRATANTE.

4.1.6. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas e serviços de informática das unidades da CONTRATANTE.

4.1.7. Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades da CONTRATANTE.

## 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Treinar as equipes da empresa CONTRATADA na correta utilização do sistema de chamados disponibilizado pela DTI/PF.

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

4.2.3. 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. O plano de capacitação deve ser submetido à análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente.

4.2.6. Sempre que o plano de capacitação for reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve reelaborá-lo 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 disponibilidade.

4.2.7. O plano de capacitação deverá contemplar no mínimo:

4.2.7.1. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 60 (sessenta) horas anuais por profissional;

4.2.7.2. 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

4.2.7.3. A relação de ações de capacitação divididas por períodos de doze meses de execução, para fins de controle de execução.

4.2.8. 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.

4.2.9. 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.

4.2.10. 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.

4.2.11. 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 consta no item próprio da tabela de Termo de Serviço (TRS39), no mês da validação, pelo não cumprimento do plano anual de capacitação.

4.2.12. 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.

4.2.13. É vedado à CONTRATADA, e para empresa(s) integrante(s) do mesmo conglomerado empresarial, ser a entidade certificadora de seus profissionais para o atendimento da exigência prevista na alínea (b), do item 1, do ANEXO V.

4.2.13.1. Define-se por certificação equivalente aquela cujos conhecimentos adquiridos pelo profissional são iguais ou maiores a 75% da certificação nominada no ANEXO V, sendo a aferição realizada pela comparação dos conteúdos programáticos abordados no exame certificador, admitido a combinação de duas ou mais certificações para demonstração da equivalência, mesmo que de entidades certificadoras distintas.

4.2.13.2. Define-se por certificação superior àquele exame que sucedeu, na mesma entidade certificadora, ao explicitamente nominado no ANEXO V.

### **4.3. Requisitos Legais**

4.3.1. 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), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.3.2. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos neste TR e anexos.

4.3.3. 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.

### **4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

- 4.4.2. Realizar a fiscalização do contrato por equipe técnica designada pela autoridade competente.
- 4.4.3. Verificar se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais.
- 4.4.4. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.
- 4.4.5. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do fornecimento do serviço.

#### **4.5. Requisitos Temporais**

- 4.5.1. A CONTRATADA deverá cumprir os Acordos de Níveis Mínimos de Serviço exigidos no item 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO, respeitando os limites estabelecidos.
- 4.5.2. A empresa CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período serão mensurados todos os indicadores de níveis de serviço detalhados no item 8 deste TR, porém somente os relacionados ao Índice de Satisfação do Usuário (INS1), Índice de Tempo de Início de Tratativa de Chamados no Prazo (INS2), Índice de Tempo Máximo de Solução de Chamados no Prazo (INS3), Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos (IND1) e Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos (IND3), serão escalonados numa crescente de desempenho e utilizados para adoção de glosa no pagamento, conforme descrito a seguir:
  - 4.5.2.1. Nos primeiros 30 dias, os indicadores citados neste item serão aplicáveis somente na região I (definida no item 4.23.1), sendo reduzidas as metas em 50%, vide Tabela 12 e Tabela 13;
  - 4.5.2.2. Do 31º ao 60º dia, os indicadores citados neste item serão aplicáveis somente na região I (definida no item 4.23.1), sendo reduzidas as metas em 30%, vide Tabela 12 e Tabela 13;
  - 4.5.2.3. Do 61º ao 90º dia, os indicadores citados neste item serão aplicáveis em todas as regiões (definida no item 4.23.1), sendo reduzidas as metas em 15%, vide Tabela 12 e Tabela 13;
- 4.5.3. 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.
- 4.5.4. O contrato deverá ser assinado em até 2 (dois) dias úteis pela vencedora, após a convocação da Administração para a assinatura deste.
- 4.5.5. A reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato.
- 4.5.6. O relatório dos Acordos 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.



4.5.7. A CONTRATANTE terá 3 (três) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Provisório (Anexo XVII), após a entrega do relatório dos Acordos de Níveis de Serviços pela CONTRATADA.

4.5.8. Após a ciência da CONTRATADA no Termo de Recebimento Provisório, a CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo XVIII) que autorizará a emissão da nota fiscal pela CONTRATADA.

4.5.9. A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para emissão da nota fiscal, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela CONTRATANTE.

4.5.10. A CONTRATANTE terá 3 (três) dias úteis para verificação da documentação, formação profissional e investigação social do(s) colaborador(es) apresentado(s) pela CONTRATADA, com a devida autorização para início de atividades ou reprovação do(s) candidato(s).

4.5.11. Os chamados deverão ser atendidos dentro do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e Tempo Máximo de Solução (TMS), conforme apresentados no item 8.5.2 e Anexo III, respectivamente.

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

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

4.5.14. 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.

4.5.15. 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.

4.5.16. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.17. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

#### **4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. 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.

4.6.2. 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. A

necessidade da presença física, dos perfis profissionais nas instalações da CONTRATANTE, é em razão das políticas de segurança da informação e das diretrizes de segurança institucional da Polícia Federal, conforme orientação disposta no item 9.3.5., do Anexo I, da Portaria SDG /MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.

4.6.3. A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus profissionais designados a operar presencialmente nos sítios da CONTRATANTE, e aqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos.

4.6.4. 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 da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo(s) de Ciência (Anexo IV).

4.6.5. 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 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.

4.6.6. Para fins de verificação e autorização de colaborador(es), pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, a seguinte documentação:

4.6.6.1. Ofício com o(s) nome(s) do(s) colaborador(es);

4.6.6.2. Cópia(s) de documento(s) oficial(is) de identificação com foto;

4.6.6.3. Cópia(s) de comprovante(s) de residência;

4.6.6.4. Currículo(s) Vitae;

4.6.6.5. Ficha(s) cadastral(is), previamente fornecida(s) à CONTRATADA pelo Gestor do contrato, que deve(m) ser impressa(s) e preenchida(s) manualmente por cada colaborador;

4.6.6.6. Certidão(ões) de Antecedentes Criminais emitida(s) pela Polícia Federal;

4.6.6.7. Certidão(ões) de Quitação Eleitoral emitida(s) pela Justiça Eleitoral;

4.6.6.8. Certidão(ões) Negativa(s) emitida(s) pela Justiça Federal;

4.6.6.9. Certidão(ões) Negativa(s) dos locais onde residiu(ram) o(s) colaborador(es) nos últimos cinco anos: emitida(s) pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;

4.6.7. A CONTRATADA deverá comunicar a 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 da CONTRATANTE.

4.6.8. 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.

4.6.9. 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.

4.6.10. Todas as informações, imagens e documentos a serem acessados, manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os requisitos constantes no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.6.11. 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 e sistemas poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

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

#### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. 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.

4.7.2. 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 pela CONTRATANTE.

4.7.3. 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 pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

4.7.4. 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 a CONTRATANTE.

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

#### **4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.8.3. A CONTRATADA deverá integrar com a Central de Serviço da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das unidades referentes a essa contratação; o Sistema de Chamados é 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.

4.8.4. Caberá à CONTRATADA a seguintes ações:

4.8.4.1. Treinar seus profissionais no uso do Sistema de Chamados. A execução, acompanhamento e encerramento de todos os chamados deverão ser realizados exclusivamente por esta solução;

4.8.4.2. 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;

4.8.4.3. 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;

4.8.4.4. 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, bem como preparação de materiais didáticos para o desenvolvimento de treinamentos dos usuários;

4.8.4.5. Seguir as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos /softwares 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;

4.8.4.6. Prestar suporte técnico de 2º nível, atendimento aos usuários, e sustentação e operação da infraestrutura de TIC, suporte técnico de 3º nível; apoiando a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF, para garantir a continuidade das operações e sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado; e

4.8.4.7. Utilizar, adaptar e customizar as ferramentas de monitoramento da infraestrutura de TIC, utilizadas pela CONTRATANTE.

#### **4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. 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.

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

4.9.3. 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.

4.9.4. 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 e reduzir o número de usuários afetados.

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

4.10.1. No início da vigência do contrato para o período de implantação, obrigatoriamente, serão apresentados no mínimo: o gerente de infraestrutura de tecnologia da informação, o gerente de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação, um analista de suporte computacional, um analista de rede e comunicação de dados, e cinco técnicos em manutenção de equipamento de informática, todos sediados na Região I (vide item 4.23.2).

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

4.10.3. A equipe de implantação também passará pelos procedimentos previstos no item 4.6.5, devendo a CONTRATADA formalizar a indicação dos profissionais para a CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias, do início das atividades.

4.10.4. 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:

4.10.4.1. Ofício com os nomes dos membros da equipe de implantação;

4.10.4.2. Cópias dos documentos oficiais de identificação com foto;

4.10.4.3. Cópias de comprovantes de residência;

4.10.4.4. Currículos Vitae;

4.10.4.5. Fichas cadastrais, previamente fornecida à CONTRATADA pelo Gestor do contrato, que devem ser impressas e preenchidas manualmente por cada profissional;

4.10.4.6. Certidões de Antecedentes Criminais emitidas pela Polícia Federal;

4.10.4.7. Certidões de Quitação Eleitoral emitidas pela Justiça Eleitoral;

4.10.4.8. Certidões Negativas emitidas pela Justiça Federal;

4.10.4.9. Certidões Negativas dos locais onde residiram nos últimos cinco anos: emitidas pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;

4.10.4.10. Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da CONTRATANTE em substituição aos empregados autorizados.

4.10.5. A CONTRATADA deve alinhar com a CONTRATANTE a utilização do sistema de chamados – Atendimento de suporte de 1º nível.

4.10.6. Cadastrar os profissionais da CONTRATADA no sistema 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 I, II e III de operação de infraestrutura de TIC (3º nível) pode realizar também atendimento ao usuário de TIC. Já a Equipe IV qualificada para atendimento somente ao usuário de TIC (2º nível), não poderá realizar suporte da operação de infraestrutura de TIC (vide formação das equipes no item 4.12.5 ).

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

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

#### **4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção**

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

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

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

4.11.4. Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, bem como os parâmetros mínimos de ajuste da execução aos requisitos da contratação, são apresentados no item 8.6.

4.11.5. 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.

4.11.6. 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.

#### 4.12. Requisitos de Formação da Equipe e de Experiência Profissional

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

4.12.2. A CONTRATADA deverá comprovar, através de diplomas, certificados, declarações, documentos e publicações, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços, conforme disposição descritas no Anexo V, deste Termo de Referência.

4.12.3. 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.

4.12.4. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente e/ou indiretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme requisitos obrigatórios para cada equipe especializada deste TR e observados os prazos de vigência das certificações.

#### 4.12.5. Equipes Especializadas

4.12.5.1. 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 (N1) 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 (N2), 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 (N3) de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas da operação de infraestrutura de TIC.

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

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

Tabela 4 - Equipes Especializadas.

Nível de Atendimento	Serviços
Operação de Infraestrutura de TIC  (3º Nível)	Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC
	Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

	Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação
Atendimento aos Usuários de TIC  (2º Nível)	Equipe especializada IV – Atendimento ao Usuário

4.12.5.4. 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, estabelecidos neste TR. Essas se complementam e devem atuar de forma integrada e sinérgicas.

4.12.5.5. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação:

4.12.5.5.1. Serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), os quais são executados pelos membros das equipes especializadas I, II e III;

4.12.5.5.2. Serviços de atendimentos aos usuários de TIC (2º Nível), os quais em regra são executados pelos membros da Equipe especializada IV.

4.12.5.6. 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.

4.12.5.7. O detalhamento das atividades e os atributos de cada equipe especializada estão previstos no Anexo VI, deste Termo de Referência.

#### **4.12.6. Perfis profissionais:**

4.12.6.1. As equipes especializadas da CONTRATADA deverão atender aos requisitos de experiência, qualificação, formação e habilidades profissional no prazo estabelecido, conforme descrito no Anexo V, deste Termo de Referência.

4.12.6.2. A CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.

4.12.6.3. Destaca-se que a CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços, conforme orientação disposta no item 10.6.3., Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.12.6.4. Considerando as características das atividades a serem desempenhadas, bem como levando em consideração a experiência adquirida com as contratações anteriores desta CONTRATANTE, adotar-se-á o enquadramento e perfis profissionais a seguir indicados:

4.12.6.4.1. Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação

4.12.6.4.2. Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação



- 4.12.6.4.3. Administrador de sistemas operacionais – Pleno
- 4.12.6.4.4. Administrador em segurança da informação – Pleno
- 4.12.6.4.5. Analista de redes e comunicação de dados – Pleno
- 4.12.6.4.6. Analista de redes e comunicação de dados – Junior
- 4.12.6.4.7. Analista de suporte computacional – Pleno
- 4.12.6.4.8. Analista de suporte computacional – Junior
- 4.12.6.4.9. Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno

4.12.6.5. Devem ser adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes e garantia de execução do contrato, bem como um dos critérios para subsidiar a análise de exequibilidade das propostas dos LICITANTES, a composição descrita na Tabela 5, com o perfil profissional distribuído por região, bem como a Tabela 6, com o perfil profissional distribuído por equipes especializadas.

Tabela 5 - Perfil profissional por região.

Regiões de Atendimento	CBO	Perfil Profissional	Quantidade
1	1425-5	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
	2123-15	Administrador de sistemas operacionais – Pleno	1
	2123-20	Administrador em segurança da informação – Pleno	1
	2124-20	Analista de suporte computacional – Pleno	1
	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	3
	2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Pleno	1
	2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Junior	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	6
2	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	1

	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	2
3	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	2
4	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	2
<b>Total de profissionais</b>			<b>25</b>

Tabela 6 - Perfil profissional por equipe especializada.

<b>Equipe especializada</b>	<b>CBO</b>	<b>Perfil Profissional</b>	<b>Quantidade</b>
I – Governança de Serviços de TIC	1425-5	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	2
II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados	2123-15	Administrador de sistemas operacionais – Pleno	1
	2124-20	Analista de suporte computacional – Pleno	1
	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	4
III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação	2123-20	Administrador em segurança da informação – Pleno	1
	2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Pleno	1
	2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Junior	1
IV – Atendimento ao Usuário	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	12
<b>Total de profissionais</b>			<b>25</b>

---

#### **4.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

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

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

4.13.3. 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.

4.13.4. 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.

4.13.5. 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.

4.13.6. 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.

#### **4.14. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.14.1. Aplicam-se os Requisitos e Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, integrantes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal, disponível em: [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf).

4.14.2. A empresa CONTRATADA deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratadas na vigência do contrato.

4.14.3. A CONTRATADA deve disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a CONTRATANTE, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionadas ao objeto do contrato.

#### 4.15. Vistoria

4.15.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da sede da Superintendência da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Sul (SR/PF/RS). As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 1h (uma hora).

4.15.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento, políticas corporativas de TIC, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente.

4.15.3. A vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail nti.srrs@pf.gov.br ou pelo telefone (51) 3235-9121.

4.15.4. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte à data da publicação do Edital, estendendo-se até 2 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 17h.

4.15.5. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.15.6. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil, com foto, e procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa para a realização da vistoria.

4.15.7. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços, ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

4.15.8. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do Anexo VII, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

4.15.9. Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria técnica nas instalações da CONTRATANTE, deverá preencher a Declaração de Conhecimento Pleno das Condições e peculiaridades da contratação constante no Anexo VIII.

4.15.10. A Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de Conhecimento Pleno das Condições, conforme a opção da LICITANTE, deverá ser anexada juntamente com a proposta (vide modelo no Anexo XXI) e demais documentos exigidos no Edital.

#### **4.16. Sustentabilidade**

4.16.1. A CONTRATADA deverá 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)).

4.16.2. 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.

#### **4.17. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):**

4.17.1. As marcas e modelos citadas neste Termo de Referência não são restritivas, por se tratar de prestação de serviço de suporte é necessário informar os modelos e marcas dos equipamentos, para que as LICITANTES tenham conhecimento do parque de informática e possam dimensionar as propostas.

#### **4.18. Subcontratação**

4.18.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **4.19. Garantia da contratação**

4.19.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.19.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.19.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.19.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### **4.20. Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta**

4.20.1. O dimensionamento das necessidades para atender a demanda da CONTRATANTE conforme detalhado no ETP nº 14/2023, tem como base as seguintes características:

- 4.20.1.1. Região de atendimentos;
- 4.20.1.2. Unidades de atendimento e quantidade de usuários;
- 4.20.1.3. Levantamento do ambiente;
- 4.20.1.4. Estimativa de chamados; e
- 4.20.1.5. Catálogo de serviços.

#### 4.20.2. Regiões de atendimentos

4.20.2.1. A CONTRATANTE e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 4 (quatro) regiões de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 7.

Tabela 7 - Regiões de atendimento.

Região 1													Região 2							Região 3															Região 4								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6
Sede SR/PF/RS	Aeroporto Internacional de Porto Alegre	Posto Porto Alegre	PEP Shopping Praia de Belas	Posto CONAB	Posto Garagem	Delegacia Caxias do Sul	PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	Posto Caxias do Sul <sup>(*)</sup>	Delegacia Santa Cruz do Sul	Base FICG <sup>(*)</sup>	Posto Temporário RG1.1 <sup>(*)</sup>	Posto Temporário RG1.2 <sup>(*)</sup>	Delegacia Bagé	Posto Aceguá – Uruguai <sup>(**)</sup>	Delegacia Chuí (Santa Vitória do Palmar)	Posto Chuí – Uruguai <sup>(**)</sup>	Delegacia Jaguarão	Delegacia Pelotas	Aeroporto Internacional de Pelotas	Delegacia Rio Grande	Posto NEPOM Rio Grande	Posto Temporário RG2 <sup>(*)</sup>	Delegacia Santa Maria	Posto NUTEC Santa Maria	Posto Aeroporto Santa Maria	Posto Depósito Santa Maria	Posto Santa Maria	Delegacia Santana do Livramento	Posto Santana do Livramento <sup>(*)</sup>	Posto Quaraí – Uruguai <sup>(**)</sup>	Posto Shopping Sineriz – Uruguai <sup>(**)</sup>	Delegacia São Borja	Posto CUF San Tomé – Argentina <sup>(**)</sup>	Delegacia Uruguaiana	Posto Uruguaiana – Argentina <sup>(**)</sup>	Aeroporto Uruguaiana	Posto Temporário RG3 <sup>(*)</sup>	Delegacia Passo Fundo	PEP Shopping Bourbon Passo Fundo	Delegacia Santo Angelo	Posto Porto Mauá – Argentina <sup>(**)</sup>	Posto Porto Xavier – Argentina <sup>(**)</sup>	Posto Temporário RG4 <sup>(*)</sup>

(\*) Essas informações serão fornecidas somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame licitatório, devendo a CONTRATADA realizar triagem específica sobre quais informações sobre o ambiente devem ser liberadas.PDF

(\*\*) Unidades localizadas nas faixas de fronteiras com Uruguai ou Argentina. Registra-se que alguns atendimentos de rotinas, Visitas Técnicas Programadas (VTP) e Visitas Técnicas Emergenciais (VTE) deverão ser realizadas nas unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul localizadas dentro dos países vizinhos. Nestes locais, conforme acordos bilaterais no trato da migração, podem ocorrer a mudança de instalação do posto de migração do lado brasileiro para o do país limítrofe e vice-versa.

4.20.2.2. O critério adotado para distribuição destas regiões foi a quantidade de setores e núcleos técnicos-científicos existentes no estado do Rio Grande do Sul. Considerando a existência destes nos municípios de Porto Alegre, Pelotas, Santa Maria e Passo Fundo, foi distribuído a quantidade de unidades por região, considerando a distância destes polos até as unidades limitando em um tempo médio de 4 horas e 30 minutos, além da quantidade respectiva de usuários.

4.20.2.3. No Anexo IX são apresentadas as unidades CONTRATANTE com seus respectivos endereços, distância, tempo de deslocamento e a quantidade de usuários por unidade, onde a empresa prestará os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

4.20.2.4. A distância de deslocamento em quilômetros da Região 1 é medida em relação a sede SR/PF/RS; na Região 2 a distância em relação a Delegacia de Pelotas; Região 3 a distância em relação a Delegacia de Santa Maria; Região 4 a distância em relação a Delegacia de Passo Fundo; o tempo médio de deslocamento com carro é apresentado em horas; e a quantidade atual de usuários no Active Directory (AD) por unidade da CONTRATANTE

combinado com o efetivo em missão, foram os parâmetros utilizados para realizar este levantamento.

4.20.3. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com os deslocamentos para prestação dos serviços em qualquer unidade, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.

4.20.4. Excepcionalmente, poderá ocorrer reavaliação da unidade sede de uma região de atendimento de forma a reduzirem os tempos de atendimentos e otimizar os deslocamentos para as demais localidades, com a elaboração de plano de realocação da equipe técnica.

#### **4.20.5. Levantamento do ambiente**

4.20.5.1. O levantamento do parque computacional de TIC da CONTRATANTE contendo os descritivos e quantitativos de equipamentos por regiões de atendimento estão no Anexo X, descrevendo a quantidade de equipamentos de rede e de infraestrutura por localidade, e Anexo XI, descrevendo a quantidade de equipamentos de usuários por região. Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal – E-Log, e ao Active Directory (AD) das unidades da CONTRATANTE.

4.20.5.2. O detalhamento deste ambiente do parque tecnológico das unidades da CONTRATANTE é apresentado no ETP nº 14/2023. Contudo, existem informações suprimidas em razão de interesse estratégicos da instituição de acordo com as disposições contidas do item 10.2.4.1., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

#### **4.20.6. Estimativa de chamados**

4.20.6.1. Nos termos do item 10.3.2., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, o levantamento do histórico de chamados é ação necessária para auxiliar o dimensionamento dos serviços e conseqüentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. Tais valores são uma estimativa inicial, para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços. No entanto, torna-se importante ressaltar que outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, poderão influenciar diretamente no dimensionamento das equipes necessárias à execução das atividades.

4.20.6.2. No Anexo II consta o detalhamento do volume de serviço estimado nas unidades da CONTRATANTE, conforme termo do Item 10.1.2., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, onde foi apresentado o quantitativo prévio do volume de serviço a ser demandado nos próximos 12 (doze) meses de contratação.

4.20.6.3. Registra-se abaixo as premissas que fundamentaram os cálculos referente ao volume estimado de chamados para mês/ano da nova contratação apresentados no Anexo II, conforme orientação contida nos incisos "I e II", da alínea "a" e alíneas "b", "c", "d" e "e", do Item 10.1.2. do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023:

- a) A quantidade atual de usuários por região apresentada no Anexo IX.
- b) A quantidade de equipamentos que compõem o atual parque tecnológico apresentados nos Anexos X e XI, os quais contém a quantitativo de servidores e ativos de rede e computadores, notebooks, impressoras, etc respectivamente.

- c) A ferramenta atual de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, utilizada pela CONTRATANTE considerando os dados levantados por localidade da quantidade de chamados para atendimento ao usuário de TIC (AUTIC) e operação de infraestrutura de TIC (OITIC), nos períodos de 30 dias e 12 meses, conforme apresentado no Anexo II.
- d) O aumento de efetivo de servidores no estado da CONTRATANTE, devido os cursos de formação de policiais realizados em 2023.
- e) A ocorrência da pandemia de Coronavírus, que durante os anos de 2020 a 2022 implementou atividades diversas da Polícia Federal de forma remota, diminuindo consideravelmente os atendimentos presenciais nas unidades do estado do RS.

4.20.6.4. A demanda de chamados foi estimada conforme as atividades previstas no catálogo de serviços (Anexo III). Para os chamados de AUTIC, para as atividades que foram mais demandadas considerou-se a média mensal por região, extraída dos dados da atual ferramenta de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, e para atividades de baixa demanda foi estimado entre um a dois chamados por região ou localidade, conforme Anexo XII.

4.20.6.5. Para os chamados de OITIC, foi estimado conforme a quantidade de sistemas e equipamentos de cada região ou localidade, conforme Anexo XIII.

4.20.6.6. A distribuição dos chamados em cada localidade, levou em consideração o percentual de usuários da localidade em relação ao total de usuários da região. O cálculo detalhado está apresentado na coluna “Representatividade por região (%)” no Anexo II.

#### **4.20.7. Catálogo de serviços**

4.20.7.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com um catálogo de serviços. Este descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da CONTRATANTE.

4.20.7.2. O catálogo de serviços consta do Anexo III deste Termo de Referência.

4.20.7.3. O catálogo de serviços se divide em atividades de suporte técnico especializado na operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (OITIC) e de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (AUTIC).

4.20.7.4. Para cada atividade do catálogo de serviços a CONTRATANTE deverá cumprir um respectivo tempo de acordo de nível de serviço (SLA) que será o somatório de um Tempo de Início de Tratamento (TIT) e um Tempo Máximo de Solução (TMS).

4.20.7.5. Conforme a localidade da prestação de serviço, para determinadas atividades do catálogo de serviços (Anexo III), será adicionado para atendimento do chamado um Tempo de Deslocamento (TD) ao acordo de nível de serviço.

4.20.7.6. Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações pela CONTRATANTE.



4.20.7.7. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeça, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente no sistema de chamados de TIC da CONTRATANTE.

#### 4.20.8. Demais informações gerais dos serviços a serem contratados

4.20.8.1. A nova contratação está estruturada por categoria de serviço e separada por especialidade, conforme dispõe os itens 9.1.1., 9.1.2. e 9.1.3., do Anexo I, da Portaria SDG /MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.

4.20.8.2. Para afastar os riscos e assegurar que a prestação dos serviços de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de TIC seja realizada com a qualidade desejada pelos usuários da Polícia Federal e pela CONTRATANTE, dentro dos níveis mínimos de acordos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, o objeto da contratação será agrupado por categorias de serviços, conforme orientação disposta no item 9.2 e seus respectivos subitem, do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023, vide Tabela 8.

Tabela 8 - Agrupamento dos itens por categorias de serviços.

Grupo	Descrição dos Itens	Unidade de Medida	Quantidade Estimada
1	Item 1 – Operação de Infraestrutura de TIC	Valor / Mês	24 meses
	Item 2 – Atendimento aos Usuários de TIC	Valor / Mês	24 meses

4.20.8.3. Diante da complexidade técnica e da logística para se realizar uma nova contratação de suporte de infraestrutura e atendimentos de usuários de TIC, bem como o tempo que se leva para ajustar o ativo humano da empresa CONTRATADA ao processo e aos procedimentos, para se atingir a execução plena dos serviços contratados, se faz necessário que a vigência contratual seja de 24 (vinte e quatro) meses, conforme orientação disposta no item 9.3.5., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.

4.20.8.4. A prestação dos serviços s--erá iniciada a partir de Ordem de Serviço (modelo no Anexo XIV), que terá no mínimo a identificação das partes e especificação dos serviços: objeto, prazo e locais de execução e valor mensal dos serviços.

4.20.8.5. O fornecimento de algumas informações somente se dará mediante assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo de Ciência (Anexo IV) por parte das empresas interessadas no certame, dos representantes da CONTRATADA e dos prestadores de serviço, sem afastar outros procedimentos relacionados à segurança institucional da Polícia Federal.

4.20.8.6. Devem ser realizadas Visitas Técnicas Programadas (VTP) semestrais para todas as unidades da CONTRATANTE, conforme descrito no item 2.6.

4.20.8.7. As VTP serão realizadas com no mínimo um profissional da equipe de OITIC e dois da equipe de AUTIC. Os profissionais podem ser, a critério da CONTRATADA, deslocados de qualquer região de atendimento.

4.20.8.8. Cada VTP tem a duração de cinco (5) dias, sendo as 44 (quarenta e quatro) unidades agrupadas em 19 (dezenove) localidades, uma localidade pode aglutinar uma ou mais unidades da PF, observar Anexo IX.

4.20.8.9. Para todas as unidades da CONTRATANTE haverá previsão para realizações de Visitas Técnicas Emergenciais (VTE), conforme descrito no item 2.7.

4.20.8.10. As VTE serão realizadas com no mínimo um profissional da equipe de OITIC e um da equipe de AUTIC. Os profissionais podem ser, a critério da CONTRATADA, deslocados de qualquer região de atendimento.

4.20.8.11. Cada VTE tem previsão de duração de três (3) dias, podendo ser executadas em qualquer das 44 (quarenta e quatro) unidades, observar Anexo IX. Havendo uma previsão de realização de oito (8) VTE por ano.

## **5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

### **5.1. São obrigações da CONTRATANTE**

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

## **5.2. São obrigações da CONTRATADA**

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições e os critérios técnicos da habilitação.

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.2.10. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais com a qualificação mínima descrita no Anexo V, deste Termo de Referência.

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Condições de execução**

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. Início da execução do objeto: 2 dias da assinatura do contrato.

6.1.1.2. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF, para tratar as demandas. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de rede privada virtual (VPN), com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os chamados de suporte.

6.1.2. Cronograma de realização dos serviços:

6.1.2.1. Os chamados para suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, serão abertos através da central de atendimento da DTI/PF.

6.1.2.2. Os chamados poderão ser abertos diretamente pelos usuários de TIC, equipes técnicas especializadas da CONTRATANTE, processos automatizados de monitoramento da infraestrutura, bem como pelas equipes especializadas da CONTRATADA.

6.1.2.3. O atendimento do suporte será prestado pela CONTRATADA de acordo com o fluxo de atendimento apresentado no Anexo III, nas trilhas de Líderes de Equipes de Suporte, N2 – Equipe IV, e N3 – Equipes I, II e III.

6.1.2.4. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os profissionais se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da CONTRATANTE, como também poderão interagir de forma remota.

6.1.2.5. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que a equipe da DTI/PF escalar o chamado de suporte para a CONTRATADA.

6.1.2.6. O sistema de chamados e a ferramenta de monitoramento deverão ser utilizadas pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento e indicadores de disponibilidade, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.

6.1.2.7. Os procedimentos adotados para obtenção da solução do chamado devem ser registrados pormenorizados no sistema de chamados, tanto os que resultaram em soluções bem-sucedidas, como os que foram infrutíferos.

6.1.2.8. A CONTRATADA deverá implementar rotinas de abertura de chamados automatizados, quando o incidente for detectado pela atividade de monitoramento da infraestrutura de TIC.

6.1.2.9. A CONTRATADA deverá ser proativa na abertura de chamados, quando os incidentes afetarem infraestrutura crítica e/ou quando estes afetarem um conjunto de usuários devido a mesma origem.

## **6.2. Local e horário da prestação dos serviços**

6.2.1. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários da CONTRATANTE, conforme relacionado no Anexo IX e na Tabela 8 - Regiões de atendimento.

6.2.2. O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 7h às 19h.

6.2.3. O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 19h às 7h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 7h.

6.2.4. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte presencial, no horário de sobreaviso, a equipe da CONTRATADA 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.

6.2.5. Os atendimentos de requisição deverão ser prestados no horário administrativo em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.

6.2.6. Será demandado atendimento de requisição nos fins de semana, feriados ou durante a semana fora do horário administrativo, mediante comunicação da CONTRATANTE, caso seja uma ação programada, ou decorrente de acionamento sem prévio aviso, para as tratativas de incidentes.

6.2.7. Os atendimentos de incidentes deverão ser prestados durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma ininterrupta em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.

6.2.8. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.

### **6.3. Materiais a serem disponibilizados**

6.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.3.1.1. Microcomputadores desktop/notebook para suas equipes, que serão usados na prestação remota (via VPN) dos serviços.

6.3.1.2. Kit de ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens:

6.3.1.2.1. Chaves Philips, de diversos tamanhos;

6.3.1.2.2. Chaves de fenda, de diversos tamanhos;

6.3.1.2.3. Alicates de bico;

6.3.1.2.4. Alicates de corte;

6.3.1.2.5. Alicates universal;

6.3.1.2.6. Alicates de crimpar conector RJ-45;

6.3.1.2.7. Alicates punch down;

6.3.1.2.8. Multímetro digital;

6.3.1.2.9. Testador de cabo rede TP CAT 5 e CAT 6.

6.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário, rede local, microcomputadores e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA nas regiões de atendimento elencadas neste TR.

#### **6.4. Formas de transferência de conhecimento**

6.4.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.4.1.1. Os profissionais da CONTRATADA, imediatamente após o devido credenciamento pela CONTRATANTE, terão acesso à base de conhecimento criada e mantida pelas empresas que prestaram o mesmo serviço em contratos anteriores.

6.4.1.2. A CONTRATADA deverá manter atualizada a base de conhecimento com os problemas mais comuns e o guia de procedimentos da sua equipe.

6.4.1.3. A CONTRATADA deve transferir o conhecimento para CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório padronizado pelo CONTRATANTE.

6.4.1.4. Além de elaborar os relatórios de atendimento das ordens de serviço e manter atualizada a base de conhecimento, a CONTRATADA deverá, sempre que for solicitado, prestar esclarecimentos ou fornecer a documentação adicional à equipe da CONTRATANTE sobre as soluções adotadas e os procedimentos realizados.

6.4.2. O direito de propriedade intelectual sobre a base de conhecimento pertence ao CONTRATANTE. Ao final do contrato, a base de conhecimento será disponibilizada sucessivamente à próxima empresa que vier a ser contratada.

#### **6.5. Procedimentos de finalização do contrato**

6.5.1. A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

#### **6.6. Mecanismos formais de comunicação**

6.6.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

6.6.1.1. Ordem de Serviço;

6.6.1.2. Ata de Reunião;

- 6.6.1.3. Ofício;
- 6.6.1.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.6.1.5. E-mails e Cartas;
- 6.6.1.6. Microsoft Teams.

## **6.7. Formas de Pagamento**

6.7.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

## **6.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

6.8.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexo IV.

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

## **7.5. Prepostos Administrativo e Técnico**

7.5.1. A CONTRATADA designará formalmente o Preposto Administrativo da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.5.1.1. Todas as demandas referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre os gestores do contrato e o Preposto Administrativo da CONTRATADA.

7.5.1.2. O Preposto Administrativo deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos administrativos.

7.5.1.3. O Preposto Administrativo NÃO integrará equipe especializada de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos administrativos e legais.

7.5.1.4. O Preposto Administrativo deverá realizar no mínimo uma reunião mensal, de forma presencial, com os Fiscais da CONTRATANTE.

7.5.2. A função de Preposto Técnico será exercida pelo Líder da Equipe especializada I, conforme descrito no item 3.10 do Anexo VI. Dessa forma, os aspectos técnicos da execução do contrato serão tratados com os líderes das equipes especializadas, conforme atividades e atributos definidos no Anexo VI.

7.5.2.1. O Preposto Técnico deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos técnicos.

7.5.2.2. O Preposto Técnico deverá desenvolver as atividades de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE.

7.5.3. As atividades desenvolvidas pelos dois prepostos são interdependentes, devendo haver sinergia das ações, de ambos os profissionais, para o atendimento da execução do objeto contratado.

7.5.4. CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção dos Preposto Administrativo e Técnico da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro(s) para o exercício da atividade.

## **7.6. Reunião Inicial**

7.6.1. Após a assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.



7.6.3. Após a assinatura do contrato o representante legal da CONTRATADA deve informar, no prazo de 24 horas, a relação de pessoas que participarão da reunião inicial, com as respectivas cópias dos documentos oficiais de identificação.

7.6.4. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.4.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu Preposto Administrativo.

7.6.4.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência.

7.6.4.3. Esclarecimentos relativos as questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

7.6.4.4. A Carta de apresentação do Preposto Administrativo (modelo no Anexo XV) deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

## **7.7. Fiscalização**

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos Gestor e Fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

## **7.8. Fiscalização Técnica**

7.8.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).

7.8.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).

7.8.3. Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).

7.8.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.8.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

## **7.9. Fiscalização Administrativa**

7.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

## **7.10. Gestor do Contrato**

7.10.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.10.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.10.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.10.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.10.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.10.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. Serão aplicadas as seguintes definições para este Termo de Referência (TR):

8.1.1. *Chamado*: representa uma solicitação ou um problema relatado por um usuário ou pela equipe técnica, ou por um sistema, o qual requer a atenção e ação de uma equipe de suporte técnico.

8.1.2. *Sistema de Chamados*: é a ferramenta que reúne todos os chamados de atendimento da CONTRATANTE, sendo nesta relatada as causas e soluções adotadas, registradas as métricas e distribuídos os atendimentos.

8.1.3. *Requisição*: é um chamado de natureza não crítica, decorrente de uma solicitação não gerada pelo impedimento imediato de execução de atividades de um usuário ou localidade.

8.1.4. *Incidente*: é um chamado de natureza crítica, resultante de um problema que impede a execução de atividades, ou reduz a qualidade de um serviço de TIC, de um usuário ou localidade.

8.1.5. *Tempo de Início de Tratativa (TIT)*: é o tempo máximo para a CONTRATADA atribuir um profissional responsável pela primeira intervenção, após o registro de um chamado pelo usuário no Sistema de Chamados, independente do atendimento ser realizado de forma presencial ou remota.

8.1.6. *Tempo de Deslocamento (TD)*: é o tempo máximo aplicável para o profissional, designado pela CONTRATADA, efetuar o deslocamento até a localidade para realizar o atendimento do chamado de forma presencial.

8.1.7. *Tempo Máximo de Solução (TMS)*: é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um profissional pela CONTRATADA para o atendimento do chamado até o encerramento deste no sistema.

8.1.8. *Termo de Serviço (TRS)*: é a listagem de ações praticadas pela CONTRATADA, de forma intencional ou não, que são indesejadas pela CONTRATANTE na execução do contrato.

8.1.9. *Impacto*: reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos chamados quanto ao impacto será determinada pela quantidade de unidades e pessoas afetadas.

8.1.10. *Urgência*: é determinada pela necessidade da CONTRATANTE de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do chamado, caso não haja atendimento em curto prazo.

8.1.11. *Prioridade*: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela é balizadora do esforço a ser empreendido no atendimento.

## **8.2. Critérios gerais**

8.2.1. O Sistema de Chamados da CONTRATANTE é a principalmente ferramenta usada para medição de resultados, com todas as atividades e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema.

8.2.2. Tanto a CONTRATANTE quanto os profissionais credenciados da CONTRATADA, poderão consultar e extrair relatórios do sistema para aferir a entrega dos serviços contratados e o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos neste TR.

8.2.3. Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pela CONTRATANTE.

8.2.4. Em caso de descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços exigidos, serão aplicados os ajustes de pagamentos pertinentes através do cálculo da glosa.

8.2.5. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão, do aprimoramento dos métodos proativos.

## **8.3. Critérios de aceitação**

8.3.1. Os chamados somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

8.3.2. Uma requisição ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto, os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação da glosa prevista.

8.3.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado na linha de tempo a partir do primeiro encerramento. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução dentro do Tempo de Início de Tratativa (TIT) definido neste TR. Caso o chamado ultrapasse o TIT poderá ser aplicado o TRS1, conforme consta na Tabela 5 do Anexo XVI.

#### 8.4. Critérios de atendimento

8.4.1. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado no Anexo II.

8.4.2. O tempo de início do tratamento (TIT) para os atendimentos a serem executados pela CONTRATADA é de 10 (dez) minutos.

8.4.3. Para os atendimentos presenciais, poderá ser aplicado um Tempo de Deslocamento (TD) variável conforme a localidade. A relação dos chamados que podem ser aplicados TD encontra-se indicada no Anexo III, e os tempos máximos são definidos no Anexo IX por localidade.

8.4.4. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, os chamados devem atender globalmente os TMS estabelecidos para incidentes e requisições.

8.4.5. Os chamados serão avaliados pelos líderes de equipes da CONTRATADA e priorizados no atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

8.4.6. A Tabela 9 e Tabela 10 definem os critérios da CONTRATANTE para determinação do impacto e da urgência de cada chamado.

Tabela 9 - Critérios para Definição do Impacto das Solicitações.

Impacto	Fatos Determinantes
<b>Altíssimo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TIC, sistemas ou recursos críticos.</li> <li>• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TIC prestados à população.</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.</li> </ul>

**Alto**

- Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte).
- Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
- Requisições de baixa complexidade e rápida solução.

<b>Médio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema num equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).</li> <li>• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
<b>Baixo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
<b>Baixíssimo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>• O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>• A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> <li>• A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li> </ul>

Tabela 10 - Critérios para Definição da Urgência das Solicitações.

<b>Urgência</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
<b>Crítica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> <li>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>• O sistema, serviço ou recurso é crítico.</li> </ul>

•Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.

<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>•O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> </ul>
<b>Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>•O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

8.4.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 11.

Tabela 11 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	Crítica	Alta	Média	Baixa
<b>Altíssimo</b>	1	1	2	2
<b>Alto</b>	1	2	2	3
<b>Médio</b>	2	2	3	4
<b>Baixo</b>	2	3	4	4
<b>Baixíssimo</b>	3	3	4	5

8.4.8. É responsabilidade do N1 – Central de Serviços DTI/PF o encaminhamento das requisições com todas as informações necessárias para seu atendimento. Caso

ocorra da requisição estar com informações incompletas, esta deve ser devolvida ao N1, para que se faça o devido encaminhamento correto, e comunicado à Central de Serviços DTI/PF para que essa tome as providências cabíveis para evitar esse tipo de não conformidade. Nessas situações, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo no Acordo de Nível de Serviço da CONTRATADA.

8.4.9. No atendimento de requisição o TMS será computado no horário administrativo, conforme item 6.2.2 deste TR.

8.4.10. No atendimento de incidente o TMS será computado em horas ininterruptas, conforme item 6.2.7 deste TR.

8.4.11. Os chamados previamente classificados pelo N1 - Central de Serviços DTI/PF poderão ser escalados para o atendimento das Equipes de OITIC e/ou AUTIC da CONTRATADA.

8.4.12. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada a Equipe de Governança de Serviços de TIC (Equipe I), da CONTRATADA, para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Poderá também ser acionada a Equipe de Governança da DTI/PF para orientações. Durante a análise do problema, pode haver a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

8.4.13. Um chamado determinado como incidente só poderá ser alterado para requisição após a validação, pela CONTRATANTE, da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

8.4.14. No chamado alterado de incidente para requisição, sem a validação da CONTRATANTE, incidirá glosa conforme a definida na tabela de Termo de Serviço (TRS).

8.4.15. Chamados alterados de requisição para incidente, ou reclassificados dentro da mesma modalidade, deve a CONTRATADA registrar no histórico a motivação da alteração.

8.4.16. A Equipe Técnica da CONTRATANTE pode determinar a abertura, suspensão, priorização, encerramento e reabertura de chamados, no interesse do melhor desempenho das atividades da CONTRATANTE, devendo as determinações serem cumpridas de imediato pela CONTRATADA, sendo as decisões registradas no Sistema de Chamados.

## **8.5. Indicadores exigidos**

8.5.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de disponibilidade mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.5.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo III deste Termo de Referência. No catálogo estão relacionadas as



categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de TIC podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários, equipe técnica, ou registrados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

8.5.3. A mensuração de níveis de serviço e de disponibilidade mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e disponibilidade, a CONTRATADA deverá atender aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados, em especial aos termos de serviços.

8.5.4. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.5.5. Os cálculos dos indicadores de nível de serviço e de disponibilidade, bem como os termos de serviço deverão levar em consideração o seguinte:

8.5.5.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência chamados encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

8.5.5.2. Os indicadores de disponibilidade serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o sistema ou serviço. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso e/ou sistema.

8.5.5.3. Os termos de serviço serão avaliados mensalmente. A mensuração é baseada na ocorrência da ação por parte da CONTRATADA e/ou seus profissionais.

8.5.5.4. Quando a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de disponibilidade.

8.5.5.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de disponibilidade, desde que devidamente cadastradas e de forma antecipada na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.

8.5.5.6. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de disponibilidade especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

8.5.5.7. Quando os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões alheias as possibilidades desta.

8.5.5.8. Quando incluídos ou ajustados itens no Catálogo de Serviços, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução nos itens alterados, sendo que neste período não será considerado o TMS aplicado ao item.

8.5.5.9. Quando ativados novos sistemas ou recursos de TIC, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução

em relação a estes, sendo que neste período o recurso ou sistema não entra no cálculo da disponibilidade.

### 8.5.6. Indicadores de Nível de Serviço (INS)

8.5.6.1. Os Indicadores de Nível de Serviço refletem o controle de qualidade sobre os atendimentos dos chamados.

8.5.6.2. Os INS abrangem o grau de satisfação dos usuários com os atendimentos prestados, se os chamados foram capturados dentro do TIT previsto e se o TMS para cada tipo de incidente ou requisição foram respeitados.

8.5.6.3. Índice de Satisfação do Usuário (INS1): será calculado dentro do universo de usuários pesquisados, desta forma a CONTRATADA deve incentivar os usuários a responderem a pesquisa enviada via correio eletrônico.

8.5.6.4. Índice de TIT de Chamados no Prazo (INS2), serão avaliados se os tempos de início de atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período.

8.5.6.5. Índices de TMS de Chamados no Prazo (INS3 ao INS7), serão avaliados se os tempos de solução nos atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período e de acordo com a faixa aplicável de TMS. Não serão computados o tempo em que a solicitação aguarda retorno de informações do usuário solicitante ou do N1, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).

8.5.6.6. A Tabela 12, apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de serviço, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Tabela 12 – Fórmulas de Cálculo INS1 ao INS7.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética das notas atribuídas aos atendimentos, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.  $INS1 = \frac{\sum_{i=1}^n \{nota\ do\ atendimento[chamado_i]\}}{\sum\{usuário\ pesquisado\}}$	Nota	Maior ou Igual a Nota 4,0
		Quantidade de chamados em que o tempo de início é inferior ao TIT estabelecido, dividida pelo número total de requisições, multiplicado por cem.		

INS2	Índice de TIT de Chamados no Prazo	$INS2 = \frac{\sum_{i=1}^n \{\text{chamado}_i[\text{tempo para iniciar} \leq TIT]\}}{\sum\{\text{chamado}\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%
INS3	Índice de TMS de 1h de Chamados no Prazo	<p>Quantidade de chamados da faixa de 1h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 1h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem.</p> $INS3 = \frac{\sum_{i=1}^n \{\text{chamado}(TMS_{1h})_i[\text{tempo para conclusão} \leq TMS_{1h} (\text{Anexo III})]\}}{\sum\{\text{chamado}(TMS_{1h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS4	Índice de TMS de 2h de Chamados no Prazo	<p>Quantidade de chamados da faixa de 2h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 2h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem.</p> $INS4 = \frac{\sum_{i=1}^n \{\text{chamado}(TMS_{2h})_i[\text{tempo para conclusão} \leq TMS_{2h} (\text{Anexo III})]\}}{\sum\{\text{chamado}(TMS_{2h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS5	Índice de TMS de 4h de Chamados no Prazo	<p>Quantidade de chamados da faixa de 4h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 4h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem.</p> $INS5 = \frac{\sum_{i=1}^n \{\text{chamado}(TMS_{4h})_i[\text{tempo para conclusão} \leq TMS_{4h} (\text{Anexo III})]\}}{\sum\{\text{chamado}(TMS_{4h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%
INS6	Índice de TMS de 8h de Chamados no Prazo	<p>Quantidade de chamados da faixa de 8h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 8h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem.</p> $INS6 = \frac{\sum_{i=1}^n \{\text{chamado}(TMS_{8h})_i[\text{tempo para conclusão} \leq TMS_{8h} (\text{Anexo III})]\}}{\sum\{\text{chamado}(TMS_{8h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%

<p><b>INS7</b></p>	<p>Índice de TMS de 24h de Chamados no Prazo</p>	<p>Quantidade de chamados da faixa de 24h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 24h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem.</p> $INS7 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{24h})_i [tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{24h} (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{24h})\}} \times 100$	<p>% (Percentual)</p>	<p>Maior ou igual a 95,0%</p>
--------------------	--	--	---------------------------	-------------------------------

**8.5.7. Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND)**

8.5.7.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.

8.5.7.2. Os Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND) refletem a efetiva disponibilização dos recursos e sistemas da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE aos usuários e público externo.

8.5.7.3. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de disponibilidade, conforme descritos na Tabela 5.

8.5.7.4. Os serviços de suporte dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:

8.5.7.4.1. *Críticos:* suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade) ou de grande importância à PF.

8.5.7.4.2. *Essenciais:* suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição.

8.5.7.5. Os indicadores de disponibilidade para cada sistema e recurso será calculado em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, servidores de aplicação, etc.).

8.5.7.6. Os indicadores de disponibilidade serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.

8.5.7.7. A Tabela 13 apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de disponibilidade, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Tabela 13 – Fórmulas de Cálculo IND1 ao IND4.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
-------	-----------	--------------------	-------------------	--------------

<b>IND1</b>	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como crítico na Tabela 1, Anexo XVI.  $IND1 = \sqrt[n]{\%sistema_1 \times \%sistema_2 \times \dots \times \%sistema_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
<b>IND2</b>	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como essencial na Tabela 2, Anexo XVI.  $IND2 = \sqrt[n]{\%sistema_1 \times \%sistema_2 \times \dots \times \%sistema_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
<b>IND3</b>	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como crítico na Tabela 3, Anexo XVI.  $IND3 = \sqrt[n]{\%recurso_1 \times \%recurso_2 \times \dots \times \%recurso_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
<b>IND4</b>	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como essencial na Tabela 4, Anexo XVI.  $IND4 = \sqrt[n]{\%recurso_1 \times \%recurso_2 \times \dots \times \%recurso_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%

8.5.7.8. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato estão descritas na Tabela 1, Tabela 2, Tabela 3 e Tabela 4 do Anexo XVI.

8.5.7.9. A CONTRATADA deve observar que cada um dos sistemas e recursos relacionados nas tabelas citadas no item anterior é composto por um ou vários equipamentos, softwares, sistemas e/ou instâncias diferentes, disponibilizadas em uma ou mais unidades da CONTRATANTE.

8.5.7.10. Cada componente de sistema ou recurso tem seu próprio indicador de disponibilidade e integra o cálculo do respectivo indicador de disponibilidade.

### 8.5.8. Indicador dos Termos de Serviço (ITRS)

8.5.8.1. Os Termos de Serviço expressam as condutas de natureza técnica que **são indesejáveis pela CONTRATANTE** durante a execução do contrato.

8.5.8.2. A relação dos TRS aplicáveis neste Termo de Referência está expressa na Tabela 5 do Anexo XVI.

8.5.8.3. A equação de cálculo do Indicador dos Termos de Serviço (ITRS) é definida como o somatório do produto da quantidade de ocorrências de um TRS específico pela pontuação aplicável a este TRS, o resultado é o total de pontos aplicáveis.

$$ITRS = \sum_{i=1}^{39} TRSi \{ocorrência[quantidade] \times pontuação\}$$

8.5.8.4. Fica estabelecida a meta em manter o ITRS em zero.

### 8.6. Cálculo da glosa

8.6.1. Os Acordos de Níveis de Serviços são compostos pelos indicadores descritos no item 8.6 , são balizadores para a CONTRATADA manter a boa qualidade da prestação dos serviços, visando a excelência almejada pela Administração Pública.

8.6.2. A avaliação dos Acordos de Níveis de Serviços permite a compreensão sobre aspectos da execução das atividades da CONTRATADA as quais devem ser melhoradas.

8.6.3. A glosa é mecanismo da CONTRATANTE para compatibilizar o pagamento da parcela mensal do contrato com os serviços prestados pela CONTRATADA. Dessa forma, se os serviços prestados foram realizados de forma plena e dentro das regras previstas neste TR, a retribuição financeira é completa. Do contrário, se houver alguma não conformidade na execução, o pagamento será glosado na proporção da inconformidade apurada pelos indicadores aplicáveis.

8.6.4. A glosa será expressa em Reais calculada a partir de um percentual de redução, sendo aplicável no valor do contrato e descontada na parcela de pagamento mensal.

8.6.5. A glosa será aplicada sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas no item 8.15 deste TR.

Tabela 14 – Proporções de conversão dos indicadores.

Acordos de Níveis de Serviços	Fator de conversão
INS1	5 pontos para cada 0,1 da nota fora da meta

INS2	5 pontos para cada 1% fora da meta
INS3 a INS7	5 pontos para cada 1% fora da meta, aplicável para cada faixa de TMS (1h, 2h, 4h, 8h e 24h).
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
ITRS	Pontuação nominal

8.6.6. No cálculo da glosa serão convertidos os indicadores em pontuação, conforme regras estabelecidas na coluna fator de conversão, da Tabela 14.

8.6.7. A expressão de cálculo do percentual de glosa é definida como o somatório dos pontos obtidos através da: subtração de cada indicador INS e IND de sua respectiva meta estabelecida, multiplicado pelo fator de conversão aplicável; caso o INS ou IND ultrapasse a meta, será atribuído o valor zero na parcela; neste somatório são adicionados os pontos do ITRS. O resultado é expresso em porcentagem, onde cada ponto é correspondente a 0,004167% (quatro mil cento e sessenta e sete milésimos por cento).

*Percentual<sub>Glosa</sub>*

$$\begin{aligned}
&= \{ \{ Se[INS1 \geq meta(INS1); 0; meta(INS1) - INS1] \times 50 \} \\
&+ \{ Se[INS2 \geq meta(INS2); 0; meta(INS2) - INS2] \times 5 \} \\
&+ \{ Se[INS3 \geq meta(INS3); 0; meta(INS3) - INS3] \times 5 \} \\
&+ \{ Se[INS4 \geq meta(INS4); 0; meta(INS4) - INS4] \times 5 \} \\
&+ \{ Se[INS5 \geq meta(INS5); 0; meta(INS5) - INS5] \times 5 \} \\
&+ \{ Se[INS6 \geq meta(INS6); 0; meta(INS6) - INS6] \times 5 \} \\
&+ \{ Se[INS7 \geq meta(INS7); 0; meta(INS7) - INS7] \times 5 \} \\
&+ \{ Se[IND1 \geq meta(IND1); 0; meta(IND1) - IND1] \times 100 \} \\
&+ \{ Se[IND2 \geq meta(IND2); 0; meta(IND2) - IND2] \times 100 \} \\
&+ \{ Se[IND3 \geq meta(IND3); 0; meta(IND3) - IND3] \times 100 \} \\
&+ \{ Se[IND4 \geq meta(IND4); 0; meta(IND4) - IND4] \times 100 \} \\
&+ ITRS \} \times 0,004167\%
\end{aligned}$$

8.7. A glosa aplicada em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço, dos indicadores mínimos de disponibilidade e do indicador de termos de serviço, não deverá ser superior a 1,25% (um por cento vinte e cinco centésimos) do valor total do contrato. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a máxima glosa permitida (ou seja 1,25%).

8.8. A equação da glosa, resulta num valor expresso em Reais, sendo o cálculo efetuado pela multiplicação do valor do contrato pelo percentual de glosa.

$$Glosa = Valor\_do\_Contrato \times Percentual_{Glosa}$$

## 8.9. Do recebimento

8.9.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 3 (três) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.9.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.9.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.9.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, VII, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.9.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.9.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.9.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.9.6. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.9.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.9.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.9.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:



8.9.9.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);

8.9.9.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

8.9.9.3. Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

8.9.9.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

8.9.9.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.9.10. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.9.11. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.9.12. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.9.13. Modelos dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo encontram-se disponíveis no Anexo XVII e XVIII, respectivamente.

## **8.10. Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.10.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Acordos de Níveis de Serviço e Termo de Serviço. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito atende ao modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

## **8.11. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

8.11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- i. Praticar atos previstos no rol de condutas de natureza administrativa indesejáveis.

8.11.2. Serão aplicadas à CONTRATADA, que incorrer nas infrações acima descritas, as seguintes sanções:

i. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste TR, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste TR, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

iv. **Multa:**

(1) Para as multas compensatórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,5% (cinco décimos por cento) e máximo de 30% (trinta por cento), e serão calculadas sobre o valor total do contrato, conforme disposto no § 3º, do art. 156, da Lei 14.113/2021.

a. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 8.9.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do contrato;

b. Para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 8.9.1, a multa será de 15% do valor do contrato.

c. Para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 8.9.1, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato.

(2) Para as multas moratórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,01% (um centésimo por cento) e máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), a serão calculadas sobre o valor total do contrato, conforme escalonamento previsto na Tabela 15, atendendo ao disposto no art. 162. da Lei 14.113 /2021.

(3) Moratória de 0,01% (um centésimo por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia (definida no item 4.22).

a. O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

8.11.3. A aplicação de multas moratórias não impedirá que a Administração a converta em compensatórias e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas em Lei, conforme disposto no parágrafo único, do art. 162, da Lei 14.133/2021.

8.11.4. O rol de condutas de natureza administrativa indesejáveis, alínea i, do item 8.15.1, está relacionada no item 12.6 da Minuta do Contrato, vide Anexo XIX.

Tabela 15 - Multas moratórias.

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
	Deixar de prestar esclarecimentos, imediato, referente à execução dos	1A	DSE 10 dias	Aplica-se multa de 0,01% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		1B	10 dias < DSE 30 dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,0125% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.

1	serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico. Contagem do prazo em Dias Sem Esclarecimento (DSE).	1C	30 dias < DSE 60 dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.
		1D	DSE > 60 dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
2	Deixar de prestar esclarecimentos Técnicos, referente à execução dos serviços, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da ciência do fato. Contagem do prazo em Dias Sem Esclarecimento (DSE).	2A	DSE 10 dias	Aplica-se multa de 0,0125% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		2B	10 dias < DSE 30 dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.
		2C	30 dias < DSE 60 dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.
		2D	DSE > 60 dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,025% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
				Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados.

3	Deixar de alcançar o Índice de Satisfação do Usuário (INS1)	3A	3 INS1 < 3,5	Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		3B	2 INS1 < 3	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		3C	INS1 < 2	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
4	Deixar de cumprir com o Tempo de Início de Tratamento (TIT) estipulados por regiões de atendimentos.	4A	80% INS2 < 90%	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		4B	70% INS2 < 80%	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

		4C	INS2 < 70%	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
5	Deixar de cumprir com o Tempo Máximo de Solução (TMS) estipulados por regiões de atendimentos.	5A	70% Média Aritmética (INS3 ao INS7) < 80%	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5B	60% Média Aritmética (INS3 ao INS7) < 70%	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5C	Média Aritmética (INS3 ao INS7) < 60%	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

6	Deixar de cumprir com o Tempo de Deslocamento (TD) estipulados por regiões de atendimentos.	6A	20 TRS36 < 40	Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6B	40 TRS36 < 60	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6C	TRS36 60	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
7	Deixar de cumprir os Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND1 ao IND4)	7A	85% Média Aritmética (IND1 ao IND4) < 95%	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7B	75% Média Aritmética (IND1 ao IND4) < 85%	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a

	estipulados por regiões de atendimentos.			CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7C	Média Aritmética (IND1 ao IND4) < 75%	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
8	Deixar de cumprir com os Termos de Serviço (TRS).	8A	300 ITRS < 400	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8B	400 ITRS < 500	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8C	ITRS 500	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		9A	DSA 5 dias	Aplica-se penalidade de advertência.



9	Deixar de apresentar ou manter a equipe com as qualificações previstas no TR. Contagem do prazo em faixas de Dias Sem Apresentação (DSA).	9B	5 dias < DSA 10 dias	Aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato.
		9C	10 dias < DSA 20 dias	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato.
		9D	20 dias < DSA 30 dias	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		9E	DSA > 30 dias	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
10	Manipular ou descaracterizar indicadores /metas de níveis de serviço e de disponibilidade por quaisquer subterfúgios.	10A	1ª ocorrência	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		10B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		10C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		10D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
11	Praticar condutas de natureza administrativa indesejáveis previstas no contrato.	11A	1ª ocorrência	Aplica-se penalidade de advertência.
		11B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		11C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		11D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		12A	1ª ocorrência	Aplica-se penalidade de advertência.

12	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual não relacionada nos itens anteriores desta tabela.	12B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		12C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		12D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

8.11.5. As ocorrências de ID 4, 5, 6 e 7, da Tabela 9, são avaliadas e calculadas para cada uma das quatro regiões de atendimentos (descritas na Tabela 7).

8.11.6. Será elaborado relatório técnico circunstanciado para subsidiar a aplicação de sanções decorrentes da não obtenção dos resultados mínimos, inclusive por regiões de atendimento.

8.11.7. Quando da apresentação de alguma justificativa ou esclarecimento por parte da CONTRATADA, a contagem de prazo de atraso ficará suspensa. Caso o Gestor ou Fiscais do contrato considerem a justificativa ou esclarecimento insuficientes, o prazo voltará a ser contabilizado a partir da data do recebimento pela CONTRATADA das razões da insuficiência, devendo a mesma complementar os esclarecimentos aos apontamentos da CONTRATANTE.

8.11.8. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

8.11.8.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.11.8.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

## 8.12. Liquidação

8.12.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.12.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.12.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.12.3.1. O prazo de validade;

8.12.3.2. A data da emissão;

8.12.3.3. Os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

8.12.3.4. O período respectivo de execução do contrato;

8.12.3.5. O valor a pagar; e

8.12.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.12.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

8.12.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.12.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.12.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

8.12.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.12.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.

8.12.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **8.13. Prazo de pagamento**

8.13.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES /ME nº 77, de 2022.

8.13.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) para correção monetária.

#### **8.14. Forma de pagamento**

8.14.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

8.14.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.14.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.14.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.14.5. A CONTRATANTE regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

#### **8.15. Cessão de crédito**

8.15.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.15.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

8.15.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.15.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a

legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.15.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.15.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

## **9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

### **9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

### **9.2. Regime de execução**

9.2.1. O regime de execução do contrato será empreitado por preço global.

### **9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência**

9.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

### **9.4. Exigências de habilitação**

9.4.1. Para fins de habilitação, deverá o LICITANTE comprovar os requisitos:

#### **9.4.2. Habilitação jurídica**

9.4.2.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.4.2.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.4.2.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.4.2.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.2.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.4.2.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.4.2.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

9.4.2.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### 9.4.3. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

9.4.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.4.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.4.3.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.4.3.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.4.3.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.4.3.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.4.3.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.4.3.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

#### **9.4.4. Qualificação Econômico-Financeira**

9.4.4.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do LICITANTE, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples.

9.4.4.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II).

9.4.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.4.4.4. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.4.4.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.4.4.6. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.4.4.7. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.4.4.8. Caso a empresa LICITANTE apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

9.4.4.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.4.4.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

#### **9.4.5. Qualificação Técnica**

9.4.5.1. Declaração de que o LICITANTE tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

9.4.5.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do LICITANTE acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.4.5.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.4.5.4. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.4.5.4.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços de mesma natureza, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos; e

9.4.5.4.2. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto, incluindo um quantitativo mínimo de atendimento presencial para 485 (quatrocentos e oitenta e cinco) usuários;

9.4.5.4.3. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, incluindo um quantitativo mínimo de suporte técnico para 42 (quarenta e dois) switches de rede, 24 (vinte e quatro) servidores de rede, 895 (oitocentos e noventa e cinco) computadores e 100 (cem) impressoras;

9.4.5.4.4. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Microsoft Windows Server 2019 ou superior, Active Directory, Microsoft Windows 10 ou superior e para as ferramentas Microsoft Office;

9.4.5.4.5. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de chamados, homologação dos chamados pela CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;

9.4.5.4.6. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação.



9.4.5.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.4.5.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da LICITANTE.

9.4.5.7. A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos (vide modelo de Atestado de Capacidade Técnica disponível no Anexo XX).

## 10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 5.977.449,12 (cinco milhões, novecentos e setenta e sete mil, quatrocentos e quarenta e nove reais e doze centavos), conforme detalhado na Tabela 16.

Tabela 16 - Estimativa do valor da contratação.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Total	Valor Mensal	Valor Total
1	1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor mensal	1	24	R\$ 162.059,14	R\$ 3.889.419,36
	2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Valor mensal	1	24	R\$ 87.001,24	R\$ 2.088.029,76

10.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, tais como e não exaustivamente: tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, fretes, seguros, horas extras, horas de sobreaviso, adicionais de periculosidade, adicionais noturno, deslocamentos, diárias, ações de capacitações (cursos, treinamentos,

certificações, etc), salários, vales alimentação, vales transporte e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

10.3. Os Anexos XXI e XXII, apresentam modelo para apresentação das propostas e planilha de custos e formação de preços para auxiliar as LICITANTES no processo de apuração de custos e orçamento dos serviços licitados.

**11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade..... : 200372 / Superintendência Regional da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul;
- II) Fonte de Recursos..... : 1000000000 - Recursos Livres da União (Tesouro);
- III) Programa de Trabalho... : 172371;
- IV) Elemento de Despesa... : 339040;
- V) Plano Interno..... : PI99900TI24.

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

**11.4. Cronograma Físico Financeiro**

11.4.1. O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

<hr/> <p><b>Integrante Requisitante Titular</b></p> <p>Luciano de Souza Mello</p> <p>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</p> <p>Matrícula 12.643</p> <hr/>	<hr/> <p><b>Integrante Técnico Titular</b></p> <p>Vinicius Marcelino Ilha</p> <p>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</p> <p>Matrícula 13.370</p> <hr/>	<hr/> <p><b>Integrante Administrativo Titular</b></p> <p>Pablo Raul Hernandez Torena</p> <p>Agente de Administrativo</p> <p>Matrícula 12.022</p> <hr/>
<hr/> <p><b>Integrante Requisitante Substituto</b></p> <p>Carolina do Nascimento Ferreira</p>	<hr/> <p><b>Integrante Técnico Substituto</b></p> <p>Mauro Peglow Bueno</p>	<hr/> <p><b>Integrante Administrativo Substituto</b></p> <p>Cleuza Maria Silveira de Menezes</p>

Agente de Administrativa Matrícula 12.691	Agente de Telecomunicações e Eletricidade Matrícula 12.657	Agente de Administrativa Matrícula 12.457
--	---	--

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>
<hr/> <p><b>Marcelo de Azambuja Fortes</b></p> <p>Perito Criminal Federal</p> <p>Chefe do NTI/SR/PF/RS</p> <p>Matrícula 8.118</p>

Porto Alegre, na data da assinatura eletrônica.

Aprovo,

<b>Autoridade Competente</b>
<hr/> <p><b>Aldronei Antônio Pacheco Rodrigues</b></p> <p>Delegado de Polícia Federal</p> <p>Superintendente Regional – SR/PF/RS</p> <p>Matrícula 13.896</p>

ANEXO I – Estudo Técnico Preliminar

ANEXO II – Volume de Serviço Estimado a Ser Contratado

ANEXO III – Catálogo de Serviços e Fluxo de Atendimento de Chamados

ANEXO IV – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – Termo de Ciência

ANEXO V – Requisitos de Formação da Equipe e Experiência Profissional

ANEXO VI – Atividades e Atributos das Equipes Especializadas

ANEXO VII – Declaração de Vistoria Técnica

ANEXO VIII – Declaração de Conhecimento Pleno das Condições

ANEXO IX – Unidades e Quantidade de Usuários

ANEXO X – Quantidade de Equipamentos de Rede e de Infraestrutura

ANEXO XI – Quantidade de Equipamentos de usuários por Região

ANEXO XII – Chamados de Atendimento ao Usuário de TIC

ANEXO XIII – Chamados de Operação de Infraestrutura de TIC

ANEXO XIV – Modelo da Ordem de Serviço

ANEXO XV – Modelo Carta de Apresentação de Preposto

ANEXO XVI – Sistemas, Recursos e Termos de Serviço

ANEXO XVII – Modelo de Termo de Recebimento Provisório

ANEXO XVIII – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo

ANEXO XIX – Minuta de Contrato

ANEXO XX – Modelo Atestado de Capacidade Técnica

ANEXO XXI – Modelo de Apresentação de Proposta

ANEXO XXII – Planilha de Custos e Formação de Preços

## 2. 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: Aprovo o referido termo de referência.

**ALDRONEI ANTONIO PACHECO RODRIGUES**

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 16/05/2024 às 16:17:34.

**MARCELO DE AZAMBUJA FORTES**

Chefe do NTI/SR/PF/RS



*Assinou eletronicamente em 24/04/2024 às 15:46:21.*

**LUCIANO DE SOUZA MELLO**

Integrante Requisitante Titular



*Assinou eletronicamente em 29/04/2024 às 17:08:51.*

**CAROLINA DO NASCIMENTO FERREIRA**

Integrante Requisitante Substituto



*Assinou eletronicamente em 30/04/2024 às 19:07:37.*

**VINICIUS MARCELINO ILHA**

Integrante Técnico Titular



*Assinou eletronicamente em 24/04/2024 às 11:48:05.*

**MAURO PEGLOW BUENO**

Integrante Técnico Substituto



*Assinou eletronicamente em 24/04/2024 às 13:57:56.*

**PABLO RAUL HERNANDEZ TORENA**

Integrante Administrativo Titular

**CLEUZA MARIA SILVEIRA DE MENEZES**

Integrante Administrativo Substituto



*Assinou eletronicamente em 24/04/2024 às 16:10:09.*

## 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 - Anexos TIC.pdf (5.4 MB)

## **Anexo I - Anexos TIC.pdf**



## Informações básicas

Número processo SEI: 08430.003833/2023-79

UASG: 200372

### 1 Descrição da necessidade

Contratação de empresa na área de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, para atender as necessidades da Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Sul - SR/PF/RS, e suas descentralizadas para a execução continuada de serviços especializados de suporte, sustentação e operação de infraestrutura, bem como atendimento aos usuários e governança de TIC.

### 2 Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI/SR/PF/RS	Marcelo de Azambuja Fortes

### 3 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 Rio Grande do Sul e nos postos localizados na zona de fronteiras com os países Uruguai e Argentina, 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 Rio Grande do Sul.

Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas e serviços de informática das unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul.

Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul.

### 4 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, bem como preparação de materiais didáticos para o desenvolvimento de treinamentos dos usuários.

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 nível, atendimento aos usuários, e sustentação e operação da infraestrutura de TIC, suporte técnico de 3º nível; apoiando a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF, 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/RS.

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

### 5.1 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.

## 5.2 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.

## 5.3 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.

## 5.4 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/RS 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)	10 minutos	1 hora
3		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.

## 5.5 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.

## 5.6 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.

## 5.7 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.

## 5.8 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.

### 5.8.1 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.

### 5.8.2 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.

### 5.8.3 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
Operação de Infraestrutura de TIC (3º Nível)	Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC
	Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados
	Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação
Atendimento aos Usuários de TIC (2º Nível)	Equipe especializada IV – 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:

- a) serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), os quais são executados pelos membros das equipes especializadas I, II e III;
- b) 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:

- i. 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.
- ii. Atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- iii. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- iv. Garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- v. 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.
- vi. 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.
- vii. 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.
- viii. 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.
- ix. 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.
- x. 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.
- xi. Reportar a CONTRATANTE e ao órgão central (DTI) quando houver necessidade, propondo melhorias, buscando solução de problemas, alimentando fluxos, disponibilizando relatórios e indicadores.
- xii. 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.
- xiii. 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.
- xiv. Prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
- xv. 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.

#### 5.8.3.1 Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC

A equipe especializada de Governança de Serviços de TIC (Equipe I) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

Deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável pelo desenho, documentação, implantação e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.

A Equipe I será responsável pela observância e configuração da ferramenta ITSM (atualmente o CITSMART), encaminhamento das demandas de ajustes para a DTI, para atendimento aos processos de Governança de TIC da CONTRATANTE e publicação de relatórios/indicadores, quando necessário e em conjunto com a equipe de Governança da DTI, além do monitoramento dos processos ITIL v3 e v4, conforme será exigido no TR, em todas as equipes especializadas.

Essa equipe será a responsável por mediar a atuação entre as demais equipes especializadas, inclusive com as áreas de negócio da PF, unidade do órgão central que trata de governança de TIC e com os demais NTI e STI. Deverá criar e ajustar os scripts de atendimento, gerir a base de conhecimento e de itens de configuração, e elaboração dos relatórios com os indicadores do acordo de níveis de serviços. Sempre que necessário, deverá ser buscado o apoio da DTI devido ao uso da ferramenta única de ITSM e monitoramento.

Objetiva investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.

Deve estabelecer o usuário como a pessoa mais importante no fluxo do atendimento às requisições e incidentes. Deve assegurar que o atendimento promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário. Visa estabelecer que o serviço atende uma real necessidade do solicitante, ou seja, o serviço deve ser prestado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita.

Deve manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos. É responsável por garantir que o atendimento presencial siga boas práticas como: a pontualidade, aparência, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade. Deve também atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes junto aos usuários.

Deve elaborar, revisar e propor o Plano de Contingenciamento de Desastres da CONTRATANTE.

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

- i. Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).
- ii. Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
- iii. Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.
- iv. Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.

- v. Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
- vi. Elaborar recomendações para implementar mudanças.
- vii. Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.
- viii. Obter e registrar o feedback do usuário em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
- ix. Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.
- x. Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.
- xi. Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
- xii. Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
- xiii. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
- xiv. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
- xv. Implementar soluções preventivas.
- xvi. Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
- xvii. Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
- xviii. Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos da CONTRATANTE, em conjunto com o NTI e os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.
- xix. Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento remoto e presencial.
- xx. Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas.
- xxi. Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
- xxii. Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc, em apoio a CONTRATANTE.
- xxiii. Elaborar normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, em apoio a CONTRATANTE.
- xxiv. Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
- xxv. Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
- xxvi. Apoiar a CONTRATANTE nos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
- xxvii. Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pela CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
- xxviii. Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
- xxix. Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
- xxx. Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
- xxxi. Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
- xxxii. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.
- xxxiii. Obter da equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.

- xxxiv. Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da CONTRATANTE.
- xxxv. Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
- xxxvi. Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- xxxvii. Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC.
- xxxviii. Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança que serão definidos no TR.
- xxxix. Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC da PF.
  - xl. Apoiar a CONTRATANTE na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
  - xli. Apoiar a CONTRATANTE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
  - xlii. Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
  - xliii. Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC da CONTRATANTE.
  - xliv. Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
  - xlv. Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.
  - xlvi. Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
  - xlvii. Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
  - xlviii. Participar de reuniões semanais com representantes da CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
  - xliv. Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
    - I. Definir e atualizar os scripts de atendimento ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC da PF.
    - li. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
    - lii. Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários da PF e para às equipes de atendimento remoto e presencial da CONTRATADA.
    - liii. Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la a CONTRATANTE.
    - liv. Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 5.8).
    - lv. Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.
    - lvi. Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
    - lvii. Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.
    - lviii. Implantar/otimizar, administrar e operacionalizar as seguintes disciplinas de ITIL v3 e/ou v4 – Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.
    - lix. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
    - lx. Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento.

- lxi. Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.
- lxii. Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
- lxiii. Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.
- lxiv. Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e usuários.
- lxv. Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
- lxvi. Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.
- lxvii. Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos profissionais da CONTRATADA para continuidade da tratativa da solicitação.
- lxviii. Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
- lxix. Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.
- lxx. Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado.
- lxxi. Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente.
- lxxii. Garantir que todas as equipes especializadas estejam cientes das atribuições na excelência no atendimento ao usuário para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
- lxxiii. Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ITSM). Deve ser realizado contato com o usuário sempre que: a) uma requisição for agendada pelo profissional da CONTRATADA. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o usuário; b) a demanda que houver alguma particularidade impedindo a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do usuário ou de esclarecer ao mesmo os motivos da não execução dos serviços naquele momento e agendamento de uma nova data; c) um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo usuário; d) não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário; e) quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente; f) um usuário avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, comunicando o fato a CONTRATANTE.
- lxxiv. Orientar os profissionais da CONTRATADA quanto à postura junto ao usuário: saber ouvir; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).
- lxxv. Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços (ITSM) para o seu correto encaminhamento.
- lxxvi. Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
- lxxvii. Atuar junto a ouvidoria da CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.
- lxxviii. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- lxxix. Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
- lxxx. Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
- lxxxi. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte ao usuário.

- lxxxii. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos da CONTRATADA.
- lxxxiii. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- lxxxiv. Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
- lxxxv. Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio à governança e líderes técnicos.
- lxxxvi. Gerir a qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.
- lxxxvii. Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
- lxxxviii. Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o líder técnico da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
- lxxxix. Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos.
- xc. Elaborar, revisar e propor o Plano de Contingenciamento de Desastres da CONTRATANTE.

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

- i. Coordenar e supervisionar a execução das atividades das quatro equipes especializadas I, II, III e IV, na infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário.
- ii. Fazer a gestão geral do CONTRATO quanto ao aspecto técnico do serviço, mantendo o controle de todos os atendimentos de chamados e incidentes, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.
- iii. Gerenciar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada de Governança de Serviços de TIC.
- iv. Mediar o relacionamento das equipes da CONTRATADA com a equipe de atendimento ao usuário de primeiro nível e operação de infraestrutura da DTI/PF.
- v. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- vi. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- vii. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.
- viii. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- ix. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relacionadas com o apoio à governança de TIC e com o suporte à infraestrutura.
- x. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução técnica e administrativa do CONTRATO, não afastando a necessidade do preposto administrativo da empresa para tratar dos assuntos administrativos.
- xi. Participar de reuniões periódicas e presenciais, com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados, destacando as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- xii. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações sobre os indicadores de nível de serviço, de desempenho e demais informações requisitadas pela CONTRATANTE.
- xiii. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à equipe de apoio à governança, às equipes de suporte à infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário, a partir dos chamados finalizados por estas equipes no sistema de requisição de serviço.
- xiv. Atuar em conjunto com a CONTRATANTE, comunicando-a a respeito da atuação de suas equipes quando houver necessidade ou for requisitado.
- xv. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos que atuam no apoio à governança e nas equipes de suporte à infraestrutura de TIC.
- xvi. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos.
- xvii. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.

- xviii. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- xix. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
- xx. 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.
- xxi. Reportar a CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
- xxii. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- xxiii. Receber as demandas relativas às equipes especializadas de infraestrutura de TIC e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho, com o correto direcionamento das demandas entre os profissionais mais qualificados para o seu atendimento dentro de suas equipes.
- xxiv. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à atuação de forma clara, coesa e completa no sistema de gestão de suporte técnico e na base de conhecimento.
- xxv. Planejar, indicar e preparar os profissionais das equipes para realizarem as Visitas Técnicas Programadas (VTP) e Visitas Técnicas Emergenciais (VTE).
- xxvi. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- xxvii. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à suas equipes, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc.).
- xxviii. Atuar nas requisições planejadas, supervisionando a elaboração do planejamento para sua execução, contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos ou necessários.

#### 5.8.3.2 Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

A Equipe Especializada II 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 *snapshots* de máquinas virtuais 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 II 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.

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

- i. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- ii. Participar de reuniões junto a CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

- iii. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e servidores da rede local.
- iv. Manter em funcionamento os servidores Microsoft Windows das unidades da CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, eventualmente com apoio da DTI.
- v. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
- vi. 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.
- vii. Realizar a migração do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da DTI.
- viii. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade da PF.
- ix. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Microsoft Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE.
- x. Operar, consultar, analisar e propor melhorias na solução do Microsoft Intune, gerenciada pela DTI.
- xi. Sugerir novos dashboards, telas de informações administrativas e relatórios no Microsoft Intune de forma a facilitar a gestão dos ativos na rede das unidades do estado do RS, conforme necessidades da CONTRATANTE.
- xii. 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.
- xiii. Sustentar, instalar, configurar, administrar, gerenciar e monitorar os serviços do ambiente Microsoft Windows Server, das unidades da CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades.
- xiv. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Microsoft Windows da PF.
- xv. Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Microsoft Windows Server.
- xvi. 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.
- xvii. Implementar a automação da configuração de servidores Microsoft Windows Server.
- xviii. 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.
- xix. Manter e configurar os serviços de replicação e manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
- xx. 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.
- xxi. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
- xxii. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
- xxiii. 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.
- xxiv. 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.
- xxv. 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.
- xxvi. 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.
- xxvii. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- xxviii. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.

- xxix. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Microsoft Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
- xxx. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
- xxx.i. Indicar à DTI *softwares* a serem disponibilizados aos usuários da PF via Central de Software.
- xxx.ii. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais via rede.
- xxx.iii. 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.
- xxx.iv. Criar, configurar, manter e aplicar políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Microsoft Windows Server, seguindo as diretrizes da DTI.
- xxx.v. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Microsoft Windows.
- xxx.vi. Auxiliar nos testes de *backup* e *restore*, e apoiar a restauração a partir do *backup* de todos os serviços baseados em Microsoft Windows Server.,
- xxx.vii. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center.
- xxx.viii. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos de software e hardware.
- xxx.ix. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações.
  - xl. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
  - xli. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC.
  - xlii. 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.
  - xliii. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
  - xliv. 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.
  - xlv. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
  - xlvi. 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.
  - xlvii. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
  - xlviii. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
  - xlix. 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.
    - I. 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.
    - li. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
    - lii. 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.
    - liii. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
    - liv. Elaborar informativos com orientações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
    - lv. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
    - lvi. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
    - lvii. Exercitar e simular contingências, informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
    - lviii. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
    - lix. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.



- lx. 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.
- lxi. Administrar serviços adicionais na plataforma open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
- lxii. Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário e garantir o seu correto funcionamento.
- lxiii. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- lxiv. 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.
- lxv. Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- lxvi. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- lxvii. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
- lxviii. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- lxix. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- lxx. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- lxxi. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- lxxii. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
- lxxiii. 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).
- lxxiv. Executar consultas de validação de dados no SGBD.
- lxxv. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.
- lxxvi. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
- lxxvii. 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.
- lxxviii. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
- lxxix. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- lxxx. 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.
- lxxxi. Analisar os *backups* e *restores* dos bancos de dados. Executar testes periódicos para garantir a recuperação dos *backups* de acordo com as determinações da CONTRATANTE.
- lxxxii. 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.
- lxxxiii. 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.
- lxxxiv. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI.
- lxxxv. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança da CONTRATANTE.
- lxxxvi. 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.
- lxxxvii. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- lxxxviii. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI.

- lxxxix. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias, assim como dos serviços de BI.
  - xc. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.
  - xc. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.
  - xcii. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
  - xciii. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
  - xciv. Analisar e dimensionar volume de dados e índices.
  - xcv. Gerar relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados.
  - xcvi. Operar, manter, instalar e configurar ferramentas de BI do CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que o CONTRATANTE venha adquirir.
  - xcvii. Gerenciar as ferramentas de BI, tais como: Qlik Sense e Power BI ou outras definidas pela CONTRATANTE.
  - xcviii. Manter aplicações que envolvam On-line Analytical Processing – OLAP.
  - xcix. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional.
    - c. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de BI.
    - ci. Garantir a consistência e segurança das informações.
    - cii. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações.
    - ciii. Elaborar, propor, testar e executar o Plano de Backup da CONTRATANTE.
    - civ. Apoiar e administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, *restore* e todas outras atividades referentes a backup.
    - cv. Verificar realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
    - cvi. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
    - cvi. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.
    - cvi. Exercitar e simular contingências e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
    - cix. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
    - cx. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
    - cx. 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.
    - cxii. Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
    - cxiii. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
    - cxiv. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
    - cxv. Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
    - cxvi. 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.
    - cxvii. Criar, editar e remover LUNs, Volumes, iSCSI, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados.
    - cxviii. Acionar suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
    - cxix. Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS e CEPH.
    - cxx. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reavaliação de discos e volumetria.
    - cxxi. Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
    - cxxii. 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.
    - cxxiii. 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.

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

- i. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada II.
- ii. 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.
- iii. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- iv. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
- v. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- vi. 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.
- vii. Otimizar escalas, turnos de trabalho dos profissionais, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- viii. 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.
- ix. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pela CONTRATANTE.
- x. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
- xi. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- xii. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- xiii. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
- xiv. 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.
- xv. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- xvi. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- xvii. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
- xviii. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
- xix. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
- xx. 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.
- xxi. 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.

#### 5.8.3.3 Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação

A Equipe Especializada III de Suporte à Infraestrutura – Redes, Telefonia, Monitoramento 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 III 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 III 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.

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

- i. 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.
- ii. Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, access points, switches e roteadores.
- iii. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
- iv. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
- v. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
- vi. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede.
- vii. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede, garantindo a consistência e a segurança das informações.
- viii. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
- ix. 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.
- x. Propor e subsidiar a CONTRATANTE em projetos de estruturas físicas e lógicas das redes de comunicação.
- xi. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.

- xii. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração e execução periódica de testes de alta disponibilidade na infraestrutura com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- xiii. 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.
- xiv. Executar as rotinas de operação e administração do *firewall* visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
- xv. 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.
- xvi. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- xvii. 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.
- xxviii. 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.
- xix. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- xx. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- xxi. Configurar e suportar a rede sem fio (Wi-Fi) da CONTRATANTE.
- xxii. 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.
- xxiii. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE.
- xxiv. Administrar, em nível regional, o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
- xxv. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE.
- xxvi. 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.
- xxvii. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.
- xxviii. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
- xxix. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
- xxx. Apoiar na administração dos equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das unidades da CONTRATANTE.
- xxxi. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe especializada III.
- xxxii. Sustentar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP Asterisk (VoIP) da CONTRATANTE.
- xxxiii. 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.
- xxxiv. 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.
- xxxv. Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual.
- xxxvi. Criar mapas de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas ou aplicações em ferramentas.
- xxxvii. Registrar manualmente os incidentes que forem observados em monitoramento e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
- xxxviii. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- xxxix. 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.
- xl. 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.
- xli. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com a CONTRATANTE.

- xlii. Monitorar e analisar os alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.
- xlili. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.
- xliv. Fornecer para a equipe especializada I, os indicadores do status e desempenho dos sistemas a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- xlv. 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.
- xlvi. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos níveis mínimos de serviço.
- xlvii. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
- xlviii. 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.
- xlix. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe e nos diagnósticos de incidentes e problema.
  - I. 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.
  - li. Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na infraestrutura física do datacenter e salas técnicas da CONTRATANTE.
  - lii. 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.
  - liii. 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.
  - liv. Manter o datacenter e salas técnicas limpos e organizados.
  - lv. Administrar repositório e concentradores de logs dos eventos dos serviços de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
  - lvi. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
  - lvii. 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.
  - lviii. Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
  - lix. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
  - lx. Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
  - lxi. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para melhoria do sistema de CFTV da CONTRATANTE.
  - lxii. 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.
  - lxiii. Implementar o monitoramento dos sistemas em produção e em homologação.
  - lxiv. Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência da PF.
  - lxv. Monitorar a execução das rotinas de backup.
  - lxvi. Criar painéis para monitoração em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
  - lxvii. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
  - lxviii. Manter e administrar os recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas (IP/PABX IP/PABX).
  - lxix. Instalar, configurar e manter as Centrais Telefônicas, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 2.000 ramais/usuário.
  - lxx. Instalar, configurar, manter e auditar solução baseada em Asterisk.
  - lxxi. Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia.
  - lxxii. Reconfigurar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia.
  - lxxiii. Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.

- lxxiv. 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.
- lxxv. Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações das soluções de telefonia.
- lxxvi. 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.
- lxxvii. Instalar, substituir e configurar equipamentos nas unidades da CONTRATANTE, inclusive em novas localidades, quando necessário.
- lxxviii. 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.
- lxxix. Executar, em apoio a CONTRATANTE, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
- lxxx. Gerenciar, em apoio a CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- lxxxi. Propor e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em apoio a CONTRATANTE.
- lxxxii. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE.
- lxxxiii. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pela CONTRATANTE.
- lxxxiv. Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de infraestrutura, atendimento ao usuário e gestores de TIC.
- lxxxv. Fornecer suporte técnico para a CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- lxxxvi. Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE.
- lxxxvii. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- lxxxviii. Analisar e propor regras de uso dos recursos computacionais, em apoio a CONTRATANTE.
- lxxxix. Apoiar a realização testes de vulnerabilidades nos serviços e sistemas das unidades, bem como nos itens de configuração e ativos de TIC da CONTRATANTE.
  - xc. 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.
  - xcii. 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.
  - xciii. 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.).
  - xciv. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela CONTRATANTE.
  - xcv. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
  - xcvi. Apoiar a CONTRATANTE na análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
  - xcvii. 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.
  - xcviii. 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.
  - xcix. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
  - c. 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.
  - c. 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.

- ci. 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.
- cii. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- ciii. Apoiar no uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- civ. 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.
- cv. Apoiar à execução das atividades das demais equipes especializadas na área da segurança da informação.
- cvi. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- cvii. Apoiar a CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
- cviii. 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.
- cix. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos *appliances* e demais ativos de segurança da informação.
- cx. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança, garantindo a consistência e a segurança das informações.

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

- i. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
- ii. 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.
- iii. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- iv. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
- v. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- vi. 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.
- vii. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
- viii. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- ix. 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.
- x. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pela CONTRATANTE.
- xi. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
- xii. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- xiii. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- xiv. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
- xv. 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.
- xvi. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- xvii. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- xviii. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
- xix. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).



- xx. 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.
- xxi. 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.

#### 5.8.3.4 Equipe especializada IV – 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 Rio Grande 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.

##### 5.8.3.4.1 Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada IV

- i. Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento.
- ii. Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional.
- iii. Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo.
- iv. Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo.
- v. Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou internet.
- vi. Cadastrar usuário visitante na rede Wi-Fi, para acesso de médio e de longo prazo.
- vii. Instalar ou reinstalar sistema operacional.
- viii. Instalar correções e atualizações de sistema operacional.
- ix. Instalar controlador de dispositivo.
- x. Instalar certificado digital.
- xi. Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações.
- xii. Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações.
- xiii. Configurar sistema operacional.
- xiv. Configurar rede do computador.
- xv. Configurar impressão do computador.
- xvi. Configurar perfil do usuário.
- xvii. Configurar impressora e equipamentos de digitalização.
- xviii. Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede.
- xix. Formatar sistema de arquivos.
- xx. Otimizar desempenho do sistema operacional.
- xxi. Instalar ou reinstalar aplicativo.
- xxii. Instalar correções e atualizações de aplicativo.
- xxiii. Remover aplicativo.
- xxiv. Configurar aplicativo.
- xxv. Converter formato de arquivo.
- xxvi. Efetuar cópia de segurança de arquivos.

- xxvii. Restaurar cópia de segurança de arquivos.
- xxviii. Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis.
- xxix. Transferir arquivos.
- xxx. Instalar antivírus e outros aplicativos antimalware.
- xxxi. Atualizar definições de vírus e malware.
- xxxii. Remover vírus e malware.
- xxxiii. Configurar antivírus e malware.
- xxxiv. Configurar atualizações automáticas de software.
- xxxv. Configurar firewall local.
- xxxvi. Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados.
- xxxvii. Realizar a conectorização em cabeamento de rede de dados.
- xxxviii. Certificar cabeamento de rede de dados.
- xxxix. Mover ponto de rede de dados ou telefonia.
  - xl. Reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia.
  - xli. Reorganizar bastidores.
  - xl.ii. Instalar, configurar ou remover equipamentos e periféricos.
  - xl.iii. Instalar ou remover componentes de equipamentos.
  - xl.iv. Configurar equipamento.
  - xl.v. Montar ou desmontar equipamento e periféricos.
  - xl.vi. Movimentar equipamentos e periféricos.
  - xl.vii. Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamentos e periféricos.
- xl.iii. Acionar assistência técnica de fornecedor para o reparo de equipamentos e periféricos com garantia.
- xl.lix. Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia.
  - l. Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos.
  - li. Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax.
  - lii. Manter inventário de hardware e software.
  - liii. Executar serviços de limpeza e higienização de hardware.

#### 5.8.3.4.2 Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada IV

- i. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
- ii. 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.
- iii. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- iv. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
- v. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- vi. 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.
- vii. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
- viii. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- ix. 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.
- x. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pela CONTRATANTE.
- xi. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
- xii. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- xiii. 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.
- xiv. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.

- xv. 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.
- xvi. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- xvii. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- xviii. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas no atendimento ao usuário de TIC.
- xix. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
- xx. 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.
- xxi. 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.

#### 5.8.3.5 *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.

#### 5.8.4 *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:

- (a) 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.
- (b) Comprovante emitido pela entidade certificadora correspondente.
- (c) Diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por empresa de treinamento especializado.
- (d) Declaração própria que detém o conhecimento.
- (e) 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.
- (f) Declaração de terceiro que tenha desempenhado a atividade, admitida soma de frações de períodos não concomitantes para comprovação do tempo exigido.
- (g) Publicação de artigos em periódicos especializados.
- (h) 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.
- (i) 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.

#### 5.8.4.1 Líder da Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC

O líder desta equipe especializada é o profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar os profissionais de seu time, bem como a atuação dos demais líderes das equipes II, III e IV, em todas as atividades de governança, monitoramento, segurança, controle e operação da infraestrutura de TIC e o atendimento ao usuário, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessas equipes. Presta também apoio à tomada de decisão da CONTRATANTE auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações estratégicas, bem como proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC.

Suas atividades não se confundem com a do preposto administrativo da CONTRATADA, pois não poderá exercer atividades de gestão administrativa do CONTRATO.

Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas nas formas descritas nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Conclusão de curso de graduação plena (mínimo de 4 anos) ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
- iii. Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de operação de infraestrutura de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- v. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.4.2 Integrantes da Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC

Profissionais da equipe especializada de Governança de Serviços de TIC (Equipe I) devem assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Todos os integrantes devem ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 04 (quatro) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação<sup>(e)</sup>.
- iii. No mínimo um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 02 (dois) anos atuando em processos de governança de TIC<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. No mínimo um integrante deve possuir Certificação ISO 20000<sup>(b)(i)</sup>.
- v. No mínimo um integrante deve possuir Certificação Lead Auditor ISO 9001<sup>(b)(i)</sup> ou comprovante de conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade, com carga horária mínima de 40 horas<sup>(c)(i)</sup>.
- vi. No mínimo um integrante deve possuir certificação "ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification"<sup>(b)(i)</sup>.
- vii. Todos os integrantes devem possuir curso de Governança de TIC, com carga horária mínima de 40 horas<sup>(c)(i)</sup>.
- viii. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 20 horas<sup>(c)(i)</sup>.
- ix. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores e Arquitetura de Computadores<sup>(d)</sup>.
- x. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.4.3 Líder da Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar os profissionais no atendimento as demandas de infraestrutura de TIC, relacionadas ao gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações estratégicas e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
- iii. Possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de operação de infraestrutura de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. Experiência mínima de 01 (um) ano na implantação, configuração e administração da solução Microsoft Intune<sup>(e)(f)</sup>.
- v. Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior, ambientes Linux Server (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script)<sup>(e)(f)</sup>.
- vi. Certificação Windows Server 2019 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- vii. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- viii. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TIC baseadas nos frameworks COBIT e ITIL<sup>(d)</sup>.
- ix. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.4.4 Integrantes da Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados

Profissionais atuantes no 3º nível, em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Prestam serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atuam também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.

A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Todos os integrantes devem ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos como analista de suporte computacional ou denominação equivalente<sup>(e)(f)</sup>.
- iii. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas)<sup>(e)(f)</sup>.
- v. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages)<sup>(e)(f)</sup>.
- vi. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de administração de sistemas operacionais Linux<sup>(e)(f)</sup>.
- vii. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V, Proxmox ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado<sup>(e)(f)</sup>.
- viii. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MS SQL Server<sup>(e)(f)</sup>.

- ix. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados PostgreSQL<sup>(e)(f)</sup>.
- x. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MariaDB ou MySQL<sup>(e)(f)</sup>.
- xi. Todos os integrantes devem possuir certificação Windows Server 2019 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xii. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Linux LPIC-2<sup>(b)(i)</sup>.
- xiii. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Microsoft 365: Enterprise Administrator Expert<sup>(b)(i)</sup>.
- xiv. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Microsoft 365: Security Administrator Associate<sup>(b)(i)</sup>.
- xv. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Administração Kubernetes - CKA<sup>(b)(i)</sup>.
- xvi. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Docker - DCA<sup>(b)(i)</sup>.
- xvii. Em alternativa aos incisos xv e xvi, no mínimo um integrante deve possuir a certificação Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes<sup>(b)(i)</sup>.
- xviii. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script)<sup>(d)</sup>.
- xix. 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<sup>(d)</sup>.
- xx. No mínimo um integrante deve possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail<sup>(d)</sup>.
- xxi. No mínimo um integrante deve possuir conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de *schemas*, classes de objetos e conjuntos de atributos<sup>(d)</sup>.
- xxii. Todos os integrantes devem possuir conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.4.5 Líder da Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação

Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar os profissionais no atendimento as demandas de infraestrutura de TIC, relacionadas a intercomunicação de redes locais e de longa distância, inclusive telefonia, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, na segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações estratégicas e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
- iii. Possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de operação de infraestrutura de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. Certificação EXIN Information Security Management ISO/IEC 27001<sup>(b)(i)</sup>.
- v. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - i. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TIC baseadas nos frameworks COBIT e ITIL<sup>(d)</sup>.
  - ii. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.4.6 Integrantes da Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação

Profissionais atuantes no 3º nível, em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Prestam serviços focados na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, inclusive telefonia e radiocomunicação

crítica, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Atuam na elaboração, execução, aprimoramento e manutenção dos projetos lógicos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados. Asseguram a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. Prestam serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Todos os integrantes devem ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. No mínimo um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos como analista de redes ou denominação equivalente<sup>(e)(f)</sup>.
- iii. No mínimo um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos atuando na área de Segurança da Informação<sup>(e)(f)(g)</sup>.
- iv. No mínimo um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos como analista de suporte computacional ou denominação equivalente<sup>(e)(f)</sup>.
- v. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à configuração de agentes SNMP<sup>(e)(f)</sup>.
- vi. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à configuração de centrais telefônicas VOIP<sup>(e)(f)</sup>.
- vii. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes a operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix<sup>(e)(f)</sup>.
- viii. No mínimo um integrante deve possuir uma das certificações: CEH Pratical, ou Pentest+, ou CySA+, ou GSEC, ou equivalente/superior<sup>(b)(i)</sup>.
- ix. No mínimo um integrante deve possuir uma das certificações: CIH, ou GCIH, ou GCIA, ou ECSA, ou CHFI, ou equivalentes/superiores<sup>(b)(i)</sup>.
- x. No mínimo um integrante deve possuir Certificação dCAA – Digium Certified Asterisk Administrator<sup>(b)(i)</sup>.
- xi. No mínimo um integrante deve possuir uma das certificações: Certificação Cisco Certified Network Associate: Routing and Switching, ou CompTIA Network+, ou JNCIP-ENT - Enterprise Routing and Switching, Professional<sup>(b)(i)</sup>.
- xii. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script)<sup>(d)</sup>.
- xiii. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos 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<sup>(d)</sup>.
- xiv. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002<sup>(d)</sup>.
- xv. Todos os integrantes devem possuir conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.4.7 Líder da Equipe especializada IV – Atendimento ao Usuário

Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos técnicos no atendimento das demandas dos usuários de TIC e em manutenção de equipamento de informática, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão da CONTRATANTE auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações estratégicas e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.

Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
- iii. Possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Microsoft

Office versões 2016 e 365 ou superior e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores<sup>(e)(f)</sup>.

- iv. Possuir no mínimo 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento ao usuário de TIC<sup>(e)(f)</sup>.
- v. Certificação Microsoft “MD100: Windows10” ou equivalente<sup>(b)(i)</sup>.
- vi. Certificação de Líder de Suporte Técnico - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL) ou equivalente<sup>(b)(i)</sup>.
- vii. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- viii. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TIC baseadas nos frameworks COBIT e ITIL<sup>(d)</sup>.
- ix. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.4.8 Integrantes da Equipe especializada IV – Atendimento ao Usuário

Profissionais atuantes em centrais de atendimento de TIC no 2º nível, realizando instalações de *hardware* e *software* utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, aparelhos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Prestam serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizam manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 5.8.4:

- i. Todos os integrantes devem ter concluído o ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
- ii. Todos os integrantes devem possuir no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e/ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais em manutenção de microcomputadores<sup>(e)(f)(h)</sup>.
- iii. Todos os integrantes devem apresentar Certificação Microsoft “MD100: Windows10” ou equivalente<sup>(b)(i)</sup>.
- iv. Todos os integrantes devem possuir curso de montagem, manutenção e configuração de microcomputadores, com carga horária mínima de 60 horas<sup>(c)(i)</sup>.
- v. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede<sup>(d)</sup>.

#### 5.8.5 Requisitos de disponibilidade:

As atividades relacionadas no item 5.8.3, e seus subitens, deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, 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 7h às 19h).

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.

#### 5.8.6 Requisitos dos perfis profissionais:

A definição dos perfis profissionais é etapa necessária para assegurar a qualidade na prestação dos serviços contratados, bem como para ajudar a compor um valor estimado de preço da referida contratação, conforme dispõe os itens 10.6.1. e 10.7.1., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.



A equipe da CONTRATADA deverá atender aos requisitos de experiência, qualificação, formação, comprovação de experiência profissional no prazo estabelecido, conforme descrito nos subitens anteriores. Esses requisitos serão previstos de forma pormenorizadas em tópico e/ou anexo específico do TR.

A CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.

Destaca-se que a CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços, conforme orientação disposta no item 10.6.3., Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

Considerando as características das atividades a serem desempenhadas, bem como levando em consideração a experiência adquirida com as contratações anteriores desta CONTRATANTE, adotar-se-á o enquadramento e perfis profissionais abaixo indicados, como referência de garantia de execução do contrato:

- Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação
- Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
- Administrador de sistemas operacionais – Sênior
- Administrador em segurança da informação – Sênior
- Analista de redes e comunicação de dados – Pleno
- Analista de suporte computacional – Pleno
- Técnico em manutenção de equipamento de informática – Sênior
- Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno

Devem ser adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes a composição descrita na Tabela 3:

*Tabela 3 – Estimativa de composição da equipe que será contratada.*

Regiões de Atendimento	CBO	Perfil Profissional	Quantidade
1	1425-5	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
	2123-15	Administrador de sistemas operacionais – Pleno	1
	2123-20	Administrador em segurança da informação – Pleno	1
	2124-20	Analista de suporte computacional – Pleno	1
	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	3
	2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Pleno	1
	2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Junior	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	6
2	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	2
3	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	2
4	2124-20	Analista de suporte computacional – Júnior	1
	3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	2
<b>Total de profissionais</b>			<b>25</b>

### 5.8.7 Requisitos de Implantação

No início da vigência do contrato para o período de implantação, obrigatoriamente, serão apresentados no mínimo: o gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, o gerente de Suporte Técnico aos Usuários de Tecnologia da Informação, um analista de suporte computacional, um analista de rede e comunicação de dados, cinco técnicos em manutenção de equipamento de informática na Região I.

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 e IV 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.

#### 5.8.8 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.

#### 5.8.9 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.

## 6 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.

### 6.1 Regiões de Atendimentos:

A SR/PF/RS e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 4 (quatro) regiões de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4 - Regiões de atendimento.

Região 1													Região 2								Região 3															Região 4							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6
Sede SR/PF/RS	Aeroporto Internacional de Porto Alegre	Posto Porto Alegre	PEP Shopping Praia de Belas	Posto CONAB	Posto Garagem	Delegacia Caxias do Sul	PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	Posto Caxias do Sul <sup>(*)</sup>	Delegacia Santa Cruz do Sul	Base FICO <sup>(*)</sup>	Posto Temporário RG1.1 <sup>(*)</sup>	Posto Temporário RG1.2 <sup>(*)</sup>	Delegacia Bagé	Posto Aceguá – Uruguai <sup>(**)</sup>	Delegacia Chuí (Santa Vitória do Palmar)	Posto Chuí – Uruguai <sup>(**)</sup>	Delegacia Jaguarão	Delegacia Pelotas	Aeroporto Internacional de Pelotas	Delegacia Rio Grande	Posto NEPOM Rio Grande	Posto Temporário RG2 <sup>(*)</sup>	Delegacia Santa Maria	Posto NUTEC Santa Maria	Posto Aeroporto Santa Maria	Posto Depósito Santa Maria	Posto Santa Maria	Delegacia Santana do Livramento	Posto Santana do Livramento <sup>(*)</sup>	Posto Quaraí – Uruguai <sup>(**)</sup>	Posto Shopping Sineriz – Uruguai <sup>(**)</sup>	Delegacia São Borja	Posto CUF San Tomé – Argentina <sup>(**)</sup>	Delegacia Uruguiana	Posto Uruguiana – Argentina <sup>(**)</sup>	Aeroporto Uruguiana	Posto Temporário RG3 <sup>(*)</sup>	Delegacia Passo Fundo	PEP Shopping Bourbon Passo Fundo	Delegacia Santo Ângelo	Posto Porto Mauá – Argentina <sup>(**)</sup>	Posto Porto Xavier – Argentina <sup>(**)</sup>	Posto Temporário RG4 <sup>(*)</sup>

(\*) Essas informações devem ser fornecidas somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame, devendo a CONTRATADA realizar triagem específica sobre quais informações sobre o ambiente devem ser liberadas.

(\*\*) Unidades localizadas nas faixas de fronteiras com Uruguai ou Argentina. Registra-se que alguns atendimentos de rotinas, Visitas Técnicas Programadas (VTP) e Visitas Técnicas Emergenciais (VTE) deverão ser realizadas nas unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul localizadas dentro dos países vizinhos. Nestes locais, conforme acordos bilaterais no trato da migração, podem ocorrer a mudança de instalação do posto de migração do lado brasileiro para o do país limítrofe e vice-versa.

O critério adotado pelos integrantes requisitantes e técnicos para distribuição destas regiões foi a quantidade de setores e núcleos técnicos-científicos existentes no estado do Rio Grande do Sul. Considerando a existência destes nos municípios de Porto Alegre, Pelotas, Santa Maria e Passo Fundo, foi distribuído a quantidade de unidades por região, considerando a distância destes polos até as unidades limitando em um tempo médio de 4 horas e 30 minutos, além da quantidade respectiva de usuários.

## 6.2 Unidades de Atendimento e Quantidade de Usuários:

Na Tabela 5 são apresentadas as unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul com seus respectivos endereços e a quantidade de usuários por localidade, onde a empresa prestará os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

Tabela 5 - Localidades de atendimento e quantidade de usuários.

Região	Localidade	Endereço	Distância (km)	Tempo Médio de Deslocamento (h)	Quantidade de Usuários	
					Subtotal	Total
1	Sede SR/PF/RS	Avenida Ipiranga, 1365 – Bairro Azenha – CEP 90160-093 – Porto Alegre/RS	0	0	411	639
	Aeroporto Internacional Salgado Filho	Avenida Severo Dulus, 90010, CEP 90200-310 – Porto Alegre/RS	10	00:20	33	
	Posto Porto Alegre	Avenida Paraná, 991 – CEP 90240-600 – PORTO ALEGRE/RS Paraná, 991	5,9	00:16	23	
	PEP Shopping Praia de Belas	Avenida Praia de Belas, 1181 – Praia de Belas – CEP: 90110-001 – Porto Alegre/RS	2,3	00:07	18	
	Posto CONAB	Av. Missões, 287 – Bairro Navegantes, CEP 90230-100 – Porto Alegre/RS	8,1	00:20	4	
	Posto Garagem	Rua Professor Freitas e Castro, 191 – Bairro Azenha – CEP 90040-400 – Porto Alegre/RS	0,22	00:01	1	
	Delegacia Caxias do Sul	Avenida Júlio de Castilho, 150, 2º Andar – Bairro Nossa Sra. de Lourdes – CEP 95010-000 – Caxias do Sul/RS	124	02:20	45	
	PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	RSC 453 Km 3,5, 2780 – Distrito Industrial – CEP: 95110-900 – Shopping Iguatemi – Caxias do Sul/RS	125	02:30	12	

	Posto Caxias do Sul	Avenida Dr. Protásio Alves, 128 – Bairro Rio Branco – CEP 95010-050 – Caxias do Sul/RS	129	02:30	5	
	Delegacia Santa Cruz do Sul	Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 2117 – Bairro Avenida – CEP 96815-010 – Santa Cruz do Sul/RS	153	02:20	47	
	Base FICCO	A ser fornecido	20	0:40	20	
	Posto Temporário RG1.1	A ser fornecido	200	02:20	10	
	Posto Temporário RG1.2	A ser fornecido	200	02:20	10	
2	<b>Delegacia Pelotas</b>	Avenida Duque de Caxias, 1049 – Bairro Fragata CEP 96.030-003 – Pelotas/RS	0	00:00	51	217
	Aeroporto Internacional de Pelotas	Avenida Zeferino Costa, S/N – Três Vendas CEP 96070-480 – Pelotas/RS	10,9	00:20	1	
	Delegacia Bagé	Avenida Presidente Vargas, 350 – CEP 96400-410 – Bagé/RS	183	02:16	35	
	Posto Aceguá	BR 153, KM 661 – CEP 96445-000 – Aceguá/RS	238	02:47	1	
	Delegacia Chuí (Santa Vitória do Palmar)	Rua General Canabarro, 330 – CEP 96230-000 – Santa Vitória do Palmar/RS	245	02:49	26	
	Posto Chuí	BR 471, KM 650 – CEP 96255-000 – Chuí/RS	264	03:00	8	
	Delegacia Jaguarão	Avenida Júlio de Castilhos, 1572 – CEP 96300-000 – Jaguarão/RS	135	01:38	33	
	Delegacia Rio Grande	Rua General Osório nº 512 – Centro CEP: 96.200-400 – RIO GRANDE/RS	63,2	01:00	46	
	Posto NEPOM Rio Grande	Avenida Comendador Vasco Vieira da Fonseca – Centro CEP: 96.200-420 – RIO GRANDE/RS	63	01:00	6	
	Posto Temporário RG2	A ser fornecido	264	03:00	10	
3	<b>Delegacia Santa Maria</b>	Rua Vale Machado, 1361 – Centro CEP 97010-530 – Santa Maria/RS	0	00:00	40	193
	Posto NUTEC Santa Maria	Rua dos Andradas, 138 – CEP 97020-040 – Santa Maria/RS	1,9	00:05	6	
	Posto Depósito Santa Maria	Av. Hélvio Basso, 1025 – CEP 97070-805, Santa Maria/RS	3,8	00:10	1	
	Posto Santa Maria	Rua Jorge Pedro Abelin, 61 – CEP 97050-390 – Santa Maria/RS	1,7	00:06	6	
	Posto Aeroporto de Santa Maria	Rua Rubéns Martim Berta, 765 – Camobi – CEP 97105-000, Santa Maria/RS	12,5	00:20	2	
	Delegacia Santana do Livramento	Rua Silveira Martins, 1257 – Centro - CEP 97.573-511 – Santana do Livramento/RS	243	02:56	35	
	Posto Santana do Livramento	A ser fornecido	245	03:01	10	
	Posto Quaraí	Estrada Largo Castelo Branco, S/N – CEP 97560-000 – Quaraí/RS	347	04:04	2	
	Posto Shopping Sineriz – Uruguai	Rua Sepé, 51 – CEP 40000 – Rivera/UY	245	03:01	8	
	Delegacia São Borja	Rua Vereador Alberto Rocha Benevenuto, 3126 – Passo CEP 97670-000 – São Borja/RS	302	03:57	30	
	Posto CUF San Tomé – Argentina	Ponte Internacional São Borja/São Tomé – CEP 97670-000 – São Borja/RS	308	04:01	8	
	Delegacia Uruguiana	Rua Andradas, 1878 CEP 97502-360 – Uruguiana/RS	366	04:25	37	
	Posto Uruguiana	Ponte Internacional Uruguiana/Passo de Los Libres – CEP 97500-000 – Uruguiana/RS	365	04:25	8	
Aeroporto Uruguiana	Acesso Marechal Setembrino de Carvalho, S/N – Aeroporto – CEP 97513-780 – Uruguiana/RS	364	04:23	1		
	Posto Temporário RG3	A ser fornecido	434	04:30	10	
4	<b>Delegacia Passo Fundo</b>	Av. Sete de Setembro, 10 – Bairro Centro – CEP 99010-120 – Passo Fundo/RS	0	00:00	67	156
	PEP Shopping Bourbon Passo Fundo	Av. Brasil Leste, 200 – Entrada 2 (Loja 45) – Bairro Petrópolis – CEP 99050-001	3	00:07	5	
	Delegacia Santo Ângelo	Avenida São João, 555 – CEP 98801-400 – Santo Ângelo/RS	212	03:09	70	
	Posto Porto Mauá	Rua Uruguai, S/N – CEP 98947-000 – Porto Mauá/RS	309	04:15	2	
	Posto Porto Xavier	Rua Marechal Floriano, 44 – CEP 98995-000 – Porto Xavier/RS	328	04:33	2	
		Posto Temporário RG4	A ser fornecido	328	04:33	

A distância de deslocamento em quilômetros da Região 1 é medida em relação a SR/PF/RS; na Região 2 a distância em relação a Delegacia de Pelotas; Região 3 a distância em relação a Delegacia de Santa Maria; Região 4 a distância em relação a Delegacia de Passo Fundo; o tempo médio de deslocamento com carro é apresentado em horas; e a quantidade atual de usuários no Active Directory (AD) por unidade da PF/RS combinado com o efetivo em missão, foram os parâmetros utilizados para realizar este levantamento.

### 6.3 Levantamento do Ambiente:

O levantamento do parque computacional de TIC da SR/PF/RS e respectivas descentralizadas, que contém os descritivos e quantitativos de equipamentos por regiões de atendimento estão nas Tabela 6 e Tabela 7, que respectivamente descrevem a quantidade de equipamentos de rede e de infraestrutura por localidade e quantidade de equipamentos gerais. Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal – E-Log, e ao Active Directory (AD) das unidades da PF/RS. O detalhamento deste ambiente do parque tecnológico das unidades da PF no estado do Rio Grande do Sul é apresentado no ANEXO I – Parque computacional de TIC RS. Contudo, existem informações suprimidas em razão de interesse estratégicos da instituição de acordo com as disposições contidas do item 10.2.4.1., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

*Tabela 6 - Equipamentos de Infraestrutura de TIC.*

CATEGORIA	FABRICANTE/MODELO	Regiões de Atendimento				Total
		Região 1	Região 2	Região 3	Região 4	
Switches de Rede	Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	19	9	8	6	42
	Switch Dell PowerConnect 5524	29	7	10	6	52
Rede Datacenter	Dell PCT7024	2	0	0	0	2
	Dell N4032F	4	0	0	0	4
	CISCO Catalyst 2960-X	5	0	0	0	5
Outros Equipamentos de Rede, VOIP e Videoconferência	Gateway Khomp EBS Modular SPX 60E1/8FXS/4FXO	6	5	4	2	17
	UniFi AP-LR	3	2	4	2	11
	AP TP-LINK Wireless N Router WR741N	1	0	0	0	1
	Intelbras HotSpot 300	4	0	0	0	4
	AP D-Link DI-524	1	0	0	0	1
	AP TP-LINK Archer C6	1	1	2	0	4
	TP-Link EC230-G1	1	0	1	2	4
	AP Intelbras WRG240E	1	0	0	0	1
	Belkin AC750 Dual-Band Wireless Router	1	0	0	0	1
	AP D-Link DIR-610	1	0	0	0	1
	Telefone IP Yealink SIP-T58A	9	5	4	2	20
	Telefone IP Yealink SIP-T46U	60	6	6	3	75
	Telefone IP Yealink SIP-T43U	34	10	12	7	63
	Telefone IP Grandstream 1628	496	143	148	101	888
	Câmera VGA CFTV	80	80	64	32	256
	Câmera IP CFTV intelbras	5	5	4	2	16
	NVR Intelbras	5	5	4	2	16
	Câmera IP CFTV HIKVISION	48	0	0	0	48
	NVR HIKVISION	3	0	0	0	3
	Riverbed Steelhead CX-570	7	8	10	4	29
Servidores	Dell PowerEdge R420	3	5	4	2	14
	Dell PowerEdge T440	2	5	4	2	13
	Dell PowerEdge R530	1	0	0	0	1
	Dell PowerEdge R630	2	0	1	0	3
	Dell PowerEdge R740	2	0	0	0	2
	Dell PowerEdge R740xD	9	0	0	0	9
	Dell PowerEdge R730xD	5	0	0	0	5
	Dell PowerEdge R610	2	0	0	0	2
	Dell PowerEdge 860	1	0	0	0	1
	Dell PowerEdge 1950	1	0	1	0	2

	HP Proliant DL580G7	2	0	0	0	2
	Twin SUPERMICRO 6029	5	0	0	0	5
	Dell PowerEdge T420	1	0	0	0	1
Sistemas Operacionais	ESXi6	2	0	0	0	2
	ESXi6.5	1	0	0	0	1
	Ubuntu	7	0	2	0	9
	Centos 7	14	0	0	0	14
	Windows Server 2019	7	10	8	4	29
Virtual Machine	CentOS	3	5	4	2	14
	Ubuntu	25	10	8	4	47
	Windows Server 2008	3	0	0	0	3
	Windows Server 2012	4	0	0	0	4
	Windows Server 2019	9	10	8	4	31
	EMC Avamar	3	0	0	0	3
Storage	Dell EqualLogic PS6110	3	0	0	0	3
	Dell EqualLogic PS6210	1	0	0	0	1
	Dell PowerVault MD 1000	3	0	0	0	3
	Storage POSITIVO 6049	2	0	0	0	2
Servidor Aplicação	Apache	4	0	0	0	4
	Wiki	1	0	0	0	1
	OTRS	1	0	0	0	1
	OCS	1	0	0	0	1
	Zabbix Server	1	0	0	0	1
	Zabbix Proxy	3	5	4	2	14
	Grafana	1	0	0	0	1
	PostgresSQL	4	5	4	2	15
	PrintServer	5	5	4	2	16
	WSUS	1	0	0	0	1
	File Server	8	5	6	2	21
	System Center	3	5	4	2	14
	Acelerador SH	8	7	10	4	29
	Acelerador SC	2	0	0	0	2
	Bacula	1	0	0	0	1
	Firewall	2	0	0	0	2
	DHCP	11	7	10	4	32
	DNS	5	5	4	2	16
	NUT/UPSD	5	5	6	2	18
	Kubernetes	1	0	0	0	1
	Docker	1	0	0	0	1
	Asterisk (FreePBX)	3	5	4	2	14
	VirtualBox	2	0	0	0	2
	CEPH STORAGE CLUSTER	1	0	0	0	1
Docker	1	0	0	0	1	

Tabela 7 - Equipamentos de usuários.

EQUIPAMENTOS	Regiões de Atendimentos				QUANTIDADE TOTAL
	Região 1	Regiões 2	Regiões 3	Regiões 4	
Computador	615	29	69	59	772
Dock Station	624	17	59	17	717
Impressora	179	24	29	18	250

Monitor	1148	146	232	138	1664
Multifuncional	170	21	32	12	235
Nobreak	36	10	8	4	58
Notebook	36	10	40	10	96
Projeter	3	5	4	2	14
Relógio Ponto	3	5	4	2	14
Scanner	79	16	23	12	130
Suporte Ultrabook	437	16	88	10	551
Tablet	16	19	1	9	45
Ultrabook	875	173	158	124	1330
Workstation	33	2	2	2	39

#### 6.4 Levantamento do Histórico de Chamados:

Nos termos do item 10.3.2., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, o levantamento do histórico de chamados é ação necessária para auxiliar o dimensionamento dos serviços e consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. Tais valores são uma estimativa inicial, para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços. No entanto, torna-se importante ressaltar que outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, poderão influenciar diretamente no dimensionamento das equipes necessárias à execução das atividades.

Na Tabela 8 são apresentados os históricos de chamados dos serviços de operação de infraestrutura (OITIC) e atendimento a usuários (AUTIC) de TIC do Contrato nº 03/2023 – SR/PF/RS, vigente desde fevereiro de 2022. Este quantitativo foi retirado da plataforma de gerenciamento de chamados utilizado pela DTI/PF, no caso o CITSMART. O detalhamento do histórico de chamados das unidades da PF no estado do Rio Grande do Sul é apresentado no ANEXO II – Levantamento de histórico de chamados RS.

Tabela 8 - Histórico de chamados.

Regiões de Atendimento	Unidades	Item 1 - OITIC		Item 2 - AUTIC	
		30 Dias	12 Meses	30 dias	12 Meses
Região 1	Sede SR/PF/RS	53	635	188	2262
	Aeroporto Internacional Salgado Filho	0	4	5	56
	Posto Porto Alegre	1	13	7	83
	PEP Shopping Praia de Belas	0	5	10	120
	Posto CONAB	0	0	1	13
	Posto Garagem	*	*	*	*
	Delegacia Caxias do Sul	3	35	15	185
	PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	0	2	4	42
	Posto Caxias do Sul	0	0	0	5
	Delegacia Santa Cruz do Sul	6	73	11	129
	Base FICCO	*	*	*	*
	Posto Temporário RG1.1	*	*	*	*
	Posto Temporário RG1.2	*	*	*	*
Região 2	Delegacia Pelotas	4	47	11	137
	Aeroporto Internacional de Pelotas	0	0	0	1
	Delegacia Bagé	4	51	9	113
	Posto Aceguá	0	1	1	9
	Delegacia Chuí (Santa Vitória do Palmar)	6	67	13	150
	Posto Chuí	0	5	2	24
	Delegacia Jaguarão	4	46	17	205



	Delegacia Rio Grande	4	52	15	181
	Posto NEPOM Rio Grande	*	*	*	*
	Posto Temporário RG2	*	*	*	*
Região 3	Delegacia Santa Maria	3	42	14	166
	Posto NUTEC Santa Maria	1	6	1	8
	Posto Depósito Santa Maria	0	1	0	2
	Posto Aeroporto Santa Maria	*	*	*	*
	Posto Santa Maria	0	0	0	3
	Delegacia Santana do Livramento	7	81	18	220
	Posto Santana do Livramento	*	*	*	*
	Posto Quaraí	0	2	1	17
	Posto Shopping Sineriz – Uruguai	0	3	2	27
	Delegacia São Borja	3	31	9	110
	Posto CUF San Tomé – Argentina	0	1	1	13
	Delegacia Uruguaiana	5	59	14	166
	Posto Uruguaiana	0	6	5	57
	Aeroporto Uruguaiana	**	**	**	**
	Posto Temporário RG3	*	*	*	*
	Região 4	Delegacia Passo Fundo	4	53	24
PEP Shopping Bourbon Passo Fundo		0	3	4	46
Delegacia Santo Ângelo		7	85	24	283
Posto Porto Mauá		0	1	1	13
Posto Porto Xavier		0	0	1	9
Posto Temporário RG4		*	*	*	*
<b>Total de chamado mensal</b>		115		428	
<b>Total de chamado anual</b>			1410		5141
<p>(*) Unidade de atendimento criada para nova contratação, os registros atuais dos chamados estão incluídos nas Delegacias correspondentes a região;</p> <p>(**) Registro suspenso haja vista reforma do aeroporto.</p>					

Na Tabela 9 consta a estimativa prévia do volume de serviços a serem contratados, conforme termo do Item 10.1.2., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, onde foi apresentado o quantitativo prévio do volume de serviço a ser demandado nos próximos 12 (doze) meses de contratação. O detalhamento do volume de serviço estimado nas unidades da PF no estado do Rio Grande do Sul é apresentado no ANEXO III – Volume de serviço estimado RS.

Tabela 9 - Estimativa prévia do volume de serviços a serem contratados.

Regiões de Atendimento	Unidades	Item 1 - OITIC		Item 2 - AUTIC	
		30 Dias	12 Meses	30 dias	12 Meses
Região 1	Sede SR/PF/RS	174	2084	221	2647
	Aeroporto Internacional Salgado Filho	14	167	18	213
	Posto Porto Alegre	10	117	12	148
	PEP Shopping Praia de Belas	8	91	10	116
	Posto CONAB	2	20	2	26
	Posto Garagem	0	5	1	6
	Delegacia Caxias do Sul	19	228	24	290
	PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	5	61	6	77
	Posto Caxias do Sul	2	25	3	32
	Delegacia Santa Cruz do Sul	20	238	25	303

	Base FICCO	10	101	13	129
	Posto Temporário RG1.1	4	51	5	64
	Posto Temporário RG1.2	4	51	5	64
Região 2	Delegacia Pelotas	64	764	47	564
	Aeroporto Internacional de Pelotas	1	15	1	11
	Delegacia Bagé	44	525	32	387
	Posto Aceguá	1	15	1	11
	Delegacia Chuí (Santa Vitória do Palmar)	32	390	24	288
	Posto Chuí	10	120	7	88
	Delegacia Jaguarão	41	495	30	365
	Delegacia Rio Grande	57	689	42	509
	Posto NEPOM Rio Grande	7	90	6	66
	Posto Temporário RG2	12	150	9	111
	Região 3	Delegacia Santa Maria	54	644	44
Posto NUTEC Santa Maria		8	97	7	79
Posto Depósito Santa Maria		1	16	1	13
Posto Santa Maria		8	97	7	79
Posto Santana do Livramento		47	563	38	460
Delegacia Santana do Livramento		13	161	4	131
Posto Quaraí		3	32	2	26
Posto Shopping Sineriz – Uruguai		11	129	9	105
Delegacia São Borja		40	483	33	394
Posto CUF San Tomé – Argentina		11	129	9	105
Delegacia Uruguaiana		50	596	40	486
Posto Uruguaiana		11	129	9	105
Aeroporto Uruguaiana		1	16	1	13
Posto Temporário RG3		13	161	11	131
Região 4	Delegacia Passo Fundo	88	1062	63	758
	PEP Shopping Bourbon Passo Fundo	7	79	5	57
	Delegacia Santo Ângelo	92	1109	66	792
	Posto Porto Mauá	3	32	2	23
	Posto Porto Xavier	3	32	2	23
	Posto Temporário RG4	13	158	9	113
<b>Total de chamado mensal</b>		1020		906	
<b>Total de chamado anual</b>			12216		10932

Registra-se abaixo as premissas que fundamentaram os cálculos referente ao volume estimado de chamados para mês/ano da nova contratação apresentados na Tabela 9, conforme orientação contida nos incisos "I e II", da alínea "a" e alíneas "b", "c", "d" e "e", do Item 10.1.2. do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023:

- A quantidade atual de usuários por localidade apresentada na Tabela 5.
- A quantidade de equipamentos que compõem o atual parque tecnológico apresentados nas Tabela 6 e Tabela 7, que contém a quantitativo de servidores e ativos de rede e computadores, notebooks, impressoras, etc respectivamente.
- A ferramenta atual de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, utilizada pela SR/PF/RS considerando os dados levantados por localidade da quantidade de chamados para atendimento ao usuário de TIC (AUTIC) e operação de infraestrutura de TIC (OITIC), nos períodos de 30 dias e 12 meses, conforme apresentados na Tabela 8.
- O aumento de efetivo de servidores no estado do RS, devido cursos de formação de policiais realizados após o início do Contrato nº 03/2023 – SR/PF/RS.

- e) A ocorrência da pandemia de Coronavírus, que durante os anos de 2020 a 2022 implementou atividades diversas da Polícia Federal de forma remota, diminuindo consideravelmente os atendimentos presenciais nas unidades do estado do RS.

A demanda de chamados foi estimada conforme as atividades previstas no catálogo de serviços. Para os chamados de atendimento ao usuário de TIC (AUTIC), para as atividades que foram mais demandadas considerou-se a média mensal por região, extraída dos dados da atual ferramenta de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, e para atividades de baixa demanda foi estimado entre um a dois chamados por região ou localidade, conforme ANEXO IV – Chamados de atendimento ao usuário de TIC (AUTIC).

Para os chamados de operação de infraestrutura de TIC (OITIC) foi estimado conforme a quantidade de sistemas e equipamentos de cada região ou localidade, conforme ANEXO V – Chamados de operação de infraestrutura de TIC (OITIC).

A distribuição dos chamados em cada localidade, levou em consideração o percentual de usuários da localidade em relação ao total de usuários da região (vide Tabela 5). O cálculo detalhado está apresentado no ANEXO VI – Distribuição dos chamados.

A demanda de chamados foi estimada conforme as atividades previstas no catálogo de serviços vigentes do NTI/SR/PF/RS e DTI/PF. Para os chamados de atendimento aos usuários de TIC foram utilizados dois parâmetros para este cálculo: o primeiro critério utilizado foi para os chamados cujas atividades foram mais demandadas, onde se considerou a média mensal por região, extraída do CITSMART. O segundo critério foi para as atividades pouco demandadas, onde se estimou entre um e dois chamados por região ou localidade, conforme consta no ANEXO III – Volume de serviço estimado RS.

A estimativa de chamados de operação de infraestrutura de TIC (OITIC), utilizou-se como parâmetro a quantidade de sistemas e equipamentos de operação de infraestrutura de dados de cada região ou localidade conforme ANEXO I – Parque computacional de TIC RS.

## 6.5 Análise do Contrato Atual:

Nos termos do item 10.4.1., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, os signatários usaram dados e informações referente ao contrato nº 03/2022 da SR/PF/RS, o qual encerrou a execução em 30 de setembro de 2023, para realizar algumas projeções em relação a prestação de serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, considerando a análise do histórico de chamados, os níveis mínimos de serviços e o quantitativo de Perfis a ser estimado.

O Contrato nº 03/2022 – SR/PF/RS, firmado entre a Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Sul e a empresa Ilha Service Serviços de Informática Ltda, cujo objeto é a contratação de serviços 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 de infraestrutura de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência (TR) e seus Anexos, pelo valor mensal atualizada de R\$ 48.289,47 (quarenta e oito mil duzentos e oitenta e nove reais e quarenta e sete centavos).

Para atender as demandas contratuais, a empresa contratada, formalmente, apresentou a documentação das equipes de profissionais composta por 04 (quatro) Técnicos de Atendimento ao Usuário de TIC e 07 (sete) Analistas de Infraestrutura na Equipe de Suporte a Infraestrutura de TIC. Contudo, atuando de fato na execução das demandas presenciais e remotas da SR/PF/RS e de suas descentralizadas temos uma equipe formada por 05 (cinco) técnicos de manutenção de equipamentos de informática da Equipe de Atendimento ao Usuário de TIC e 01 (um) analista de suporte computacional na Equipe de Suporte a Infraestrutura de TIC.

Conforme declarado pela empresa no Manifesto de NÃO renovação Ilha Service (SEI nº 30184457):

“Todavia, é com pesar que informamos que a ILHA SERVICE tem acumulado severo prejuízo irreparável desde o início da vigência em 01/02/2022 do contrato 03/2022, inviabilizando sua continuidade e não podendo suportar ou prolongar por maior tempo sua execução.”

Evidenciasse que os valores praticados pela empresa, durante a vigência do contrato, eram insuficientes para as demandas e os resultados necessários para a Superintendência da Polícia Federal no Rio Grande do Sul. Essa equipe da forma que se apresentou e do modo que atuou, não contribuiu para a evolução dos serviços em qualidade, velocidade e disponibilidade aos usuários. As demandas da SR/PF/RS e de suas descentralizadas foram atendidas na forma reativa, afastando as possibilidades de obtermos resultados mais positivos, melhorando a eficiência e eficácia das atividades desenvolvidas pelo corpo de servidores e colaboradores da PF/RS. É fundamental que as equipes da CONTRATADA sejam capazes de atenderem uma agenda de trabalho, com atividades programadas de natureza preventivas e corretivas.

Nesse sentido, percebe-se que as ações de prevenção e de melhoria relacionadas aos serviços de infraestrutura de TIC e de atendimento aos usuários de TIC não foram implementados pela Ilha Service no volume necessário para a adaptação e absorção de novas soluções tecnológicas.

A CONTRATADA deverá apresentar uma equipe capaz de diagnosticar os problemas de TIC e estabelecer metas de atuação para sanar e implementar as ações de melhorias.

## 6.6 Demais informações gerais dos serviços a serem contratados:

A nova contratação será estruturada por categoria de serviço e separada por especialidade, conforme dispõe os itens 9.1.1., 9.1.2. e 9.1.3., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.

Para afastar os riscos e assegurar que a prestação dos serviços de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de TIC seja realizada com a qualidade desejada pelos usuários da Polícia Federal e pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI/SR/PF/RS), dentro dos níveis mínimos de acordos de serviço estabelecidos em Termo de Referência, o objeto da contratação será agrupado por categorias de serviços, conforme orientação disposta no item 9.2 e seus respectivos subitem, do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023, vide Tabela 10.

*Tabela 10 - Categoria de serviços.*

Grupo	Descrição dos Itens	Unidade de Medida	Quantidade Estimada
1	Item 1 – Operação de Infraestrutura de TIC	Valor / Mês	24 meses
	Item 2 – Atendimento aos Usuários de TIC	Valor / Mês	24 meses

Diante da complexidade técnica e da logística para se realizar uma nova contratação de suporte de infraestrutura e atendimentos de usuários de TIC, bem como o tempo que se leva para ajustar o ativo humano da empresa CONTRATADA ao processo e aos procedimentos, para se atingir a execução plena dos serviços contratados, se faz necessário que a vigência contratual seja de 24 (vinte e quatro) meses, conforme orientação disposta no item 9.3.5., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.

Para essa nova contratação, registra-se a necessidade de execução de atividades de forma remotas e presenciais, nas instalações da SR/PF/RS e de suas descentralizadas, as quais estão organizadas por regiões de atendimento. Isso, não afasta, a necessidade da presença física dos perfis profissionais nas instalações físicas da CONTRATANTE, em razão das políticas de segurança da informação e das diretrizes de segurança institucional da Polícia Federal, conforme orientação disposta no item 9.3.5., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.

A SR/PF/RS disponibilizará espaço físico, mobiliário, rede local, computadores e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA nas regiões de atendimento citadas.

A prestação dos serviços será iniciada a partir de Ordem de Serviço, que terá no mínimo a identificação, perfis profissionais mínimos, especificação dos serviços e volumes estimados, localidades, valor mensal e o prazo de atendimento da prestação do serviço.

Os níveis de complexidade da Ordem de Serviço serão apontados de forma detalhadas no Termo de Referência e levará em consideração as características das regiões de atendimentos, os sistemas de missão crítica e o nível de maturidade nos processos para execução das atividades, conforme orientação descrita no item 10.2.3., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023.

Por fim, cabe registrar que o fornecimento de algumas informações somente se dará mediante assinatura do termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame, dos representantes da contratada e dos prestadores de serviço, sem afastar outros procedimentos relacionados à segurança institucional da Polícia Federal.

## 7 Levantamento de soluções

**Solução 1:** Utilização de servidores da SR/PF/RS 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.

## 8 Análise comparativa de soluções

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

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

Atualmente são dois policiais com formação da área, três agentes de telecomunicações e eletricidade e dois agentes administrativos. 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 RS 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 Rio Grande do Sul (SR/PF/RS) 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.

Tabela 11 - Quadro comparativo de soluções.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3		X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X

	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

## 9 Registro de soluções consideradas inviáveis

Conforme inciso § 1º, do art. 11, da IN SGD/ME 94/2022, deverão ser registradas as soluções identificadas e consideradas inviáveis, dispensando-se a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade.

A **Solução 1**, que trata da utilização de servidores da SR/PF/RS para prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para atender às necessidades da PF/RS, é considerada inviável. Haja vista que, atualmente, o órgão não conta com quadro de servidores administrativos com formação específica em tecnologia da informação, que fossem capazes de suprir a demanda, tampouco há planejamento legislativo para se realizar um concurso dessa natureza para a Polícia Federal.

Não dispondo de quadros específicos para a operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, a criação de cargos demandaria alterações legislativas, autorização de aumento de custos com quadro de pessoal, planejamento e execução de concurso público e curso de formação; o que necessitaria de um longo lapso de tempo, mesmo senão houver nenhuma objeção. Porém, a necessidade é imediata e deve ser viabilizada dentro dos próximos meses.

A SR/PF/RS conta em seus quadros com peritos criminais com formação em áreas ligadas Informática, entretanto são policiais atuantes da área fim do órgão e seu desvio para prestar suporte à infraestrutura e atendimento de usuários de TIC representaria redução indesejada de efetivo policial.

Portanto e como exposto, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para execução dos serviços operacionais de TIC.

Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018 (Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União).

A **Solução 3** que trata da utilização do contrato vigente da DTI/PF que presta os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC também foi considerada inviável, pois o contrato atenderia apenas os chamados/incidentes passíveis de atendimentos de forma remota, necessitando de equipes técnicas para atendimentos de demandas de forma presencial, cujo atendimento está limitado pela atual empresa contratada para execução de atividades em unidades da Polícia Federal no Distrito Federal.

## 10 Análise comparativa de custos (TCO)

Conforme inciso III do art. 11, da IN SGD/ME 94/2022, deve-se proceder a comparação de custos totais de propriedade para as soluções técnica e funcionalmente viáveis. Dessa forma, a análise de custos será da **Solução 2**, Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, em por ser a única viável.

Em 3 de julho de 2023, passou a vigorar a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que tem por finalidade estabelecer o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia

da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISF do Poder Executivo Federal.

A fim de subsidiar os procedimentos de análise comparativo de custos, registra-se:

- A estimativa do valor fixo mensal da contratação será calculada com base no custo profissionais e demais custos adicionais destinados as despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento, visto que esses itens são os principais custos que compõe as propostas comerciais de mercado, conforme dispõe o item 1.9, anexo I, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- O pagamento fixo mensal da contratação estará associado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (ANS) e é mensurado a partir da estimativa de categorias de serviço e seus respectivos perfis de trabalho, por meio de mapa de pesquisa salarial de referência com a utilização de fator-K único, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISF, e apoiados por uma planilha de cálculo para estimativa do valor mensal dos serviços.
- A existência da necessidade de atendimentos presenciais em todas as unidades da Polícia Federal no Rio Grande do Sul.
- Nos atendimentos aos usuários e na operação de infraestrutura de TIC, haja vista a integralização das soluções de TIC da DTI/PF com o NTI/SR/PF/RS (incluindo os centros de dados distribuídos nas unidades descentralizadas), com a utilização recursos locais de computação ou em nuvem (de forma híbrida ou integral), faz-se necessária a presença física dos perfis profissionais, observando-se a possibilidade de execução remota de alguns dos serviços, primando pela preservação à segurança da informação.

Os signatários, além de seguir as orientações contidas na Portaria, consideraram:

- As informações extraídas do monitoramento técnico dos contratos anteriores;
- O crescimento das demandas de recursos computacionais;
- Os níveis mínimos de acordo de serviços estabelecidos;
- O tempo de resposta para solução das demandas;
- A dispersão geográfica dos locais de atendimento, organizadas em 4 (quatro) regiões;
- As disposições apresentadas no item 6 Estimativa da demanda – quantidade de bens e serviços, e seus subitens.

A nova equipe técnica a ser alocada pela CONTRATADA deve contar com **no mínimo 25** (vinte e cinco) profissionais da área de TIC, conforme descrito na Tabela 3 – Estimativa de composição da equipe que será contratada.

Na Tabela 12 é apresentada a planilha simplificada para estimativa de valor mensal do serviço para cada um dos itens. O detalhamento dela está no ANEXO VII - Planilha Simplificada Estimativa do Valor Mensal do Serviço.

Tabela 12 – Estimativa do valor mensal de serviço.

ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO										
Custo estimado com Salário Referência e Fator K										
Grupo 1	Equipe	CBO	Perfil Profissional	Salário de Referência	Quantidade	Fator K	Custo unitário mensal do perfil	Custo total mensal do perfil	Custo total anual do perfil	Custo total contrato do perfil (*)
				(a)	(b)	(K)	(a x K)	(a x K x b)	(a x K x b x 12)	(a x K x b x 24)
Item 1 - Operação de Infraestrutura de TIC	Equipe I - Governança de Serviços de TIC	1425-5	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 14.690,30	1	2,28	R\$ 33.493,88	R\$ 33.493,88	R\$ 401.926,61	R\$ 803.853,22
		2124-20	Analista de suporte computacional – Junior	R\$ 3.498,50	2	2,28	R\$ 7.976,58	R\$ 15.953,16	R\$ 191.437,92	R\$ 382.875,84
	Equipe II - Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados	2123-15	Administrador de sistemas operacionais – Pleno	R\$ 6.482,74	1	2,28	R\$ 14.780,65	R\$ 14.780,65	R\$ 177.367,77	R\$ 354.735,53
		2124-20	Analista de suporte computacional – Pleno	R\$ 4.982,26	1	2,28	R\$ 11.359,55	R\$ 11.359,55	R\$ 136.314,63	R\$ 272.629,27
		2124-20	Analista de suporte computacional – Junior	R\$ 3.498,50	4	2,28	R\$ 7.976,58	R\$ 31.906,32	R\$ 382.875,84	R\$ 765.751,68
	Equipe III - Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação	2123-20	Administrador em segurança da informação – Pleno	R\$ 7.382,47	1	2,28	R\$ 16.832,03	R\$ 16.832,03	R\$ 201.984,38	R\$ 403.968,76
		2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Pleno	R\$ 5.683,15	1	2,28	R\$ 12.957,58	R\$ 12.957,58	R\$ 155.490,98	R\$ 310.981,97
		2124-10	Analista de redes e comunicação de dados – Junior	R\$ 4.026,78	1	2,28	R\$ 9.181,06	R\$ 9.181,06	R\$ 110.172,70	R\$ 220.345,40
Item 2 - Atendimento aos Usuários de TIC	Equipe IV - Atendimento ao Usuário	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	1	2,28	R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59	R\$ 227.851,07	R\$ 455.702,14
		3132-20	Técnico em manutenção de equipamento de informática – Pleno	R\$ 1.944,94	12	2,28	R\$ 4.434,46	R\$ 53.213,56	R\$ 638.562,70	R\$ 1.277.125,40

	25	Subtotal do custo de Salários	R\$ 218.665,38	R\$ 2.623.984,60	R\$ 5.247.969,21
(*) A coluna apresenta o valor total em 24 meses sem considerar a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI).					
<b>Custo estimado Visitas Técnicas</b>					
Tipo de visita	Atividade		Custo total mensal	Custo total anual	Custo total contrato (*)
Visita Técnica Programada (VTP)	Atendimentos Programados (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento)		R\$ 14.409,27	R\$ 172.911,28	R\$ 345.822,56
Visita Técnica Emergencial (VTE)	Atendimentos Emergenciais (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento)		R\$ 2.377,87	R\$ 28.534,40	R\$ 57.068,80
<b>Subtotal de Outros Custos</b>			<b>R\$ 16.787,14</b>	<b>R\$ 201.445,68</b>	<b>R\$ 402.891,36</b>
<b>TOTAL (Salários + Outros Custos)</b>			<b>R\$ 235.452,52</b>	<b>R\$ 2.825.430,28</b>	<b>R\$ 5.650.860,57</b>

O custo estimado mensalmente desta solução seria de R\$ 235.452,51 (duzentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e cinquenta e um centavos), representando um valor anual de R\$ 2.825.430,28 (dois milhões, oitocentos e vinte e cinco mil, quatrocentos e trinta reais e vinte e oito centavos).

Dentro do cálculo do custo estimado, encontram-se valores adicionais que influenciam diretamente no dimensionamento das propostas das empresas interessadas tais como as despesas com os atendimentos denominados "Visita Técnica Programada" (VTP) e "Visita Técnica Emergencial" (VTE), conforme descritos respectivamente nas Tabela 13 e Tabela 14. No ANEXO VIII – Custos Adicionais VTP e VTE, são apresentados os detalhes da obtenção destes valores.

Tabela 13 – Estimativa das Visitas Técnicas Planejadas.

Visita Técnica Planejada (VTP)			
Parâmetros	Valor partindo de Porto Alegre	Valor partindo da Região	Fórmula
Duração contrato em meses	24	24	<i>a</i>
Nº de visitas por semestre	19	16	<i>b</i>
Quantidade de semestres	4	4	$c = a / 6$
Duração da VTP em dias	5	5	<i>d</i>
Quantidade de profissionais em cada VTP	1	2	<i>e</i>
Valor da diária*	R\$ 300,90	R\$ 300,90	<i>f</i>
(*) Valor da diária baseado no valor das diárias dos servidores públicos federais, em viagem a serviço, para no interior do estado do Rio Grande do Sul, conforme disposto na alínea "d) Demais cargos, empregos e funções", da coluna "demais deslocamentos", do Anexo I, "Tabela - Valor da Indenização de Diárias aos servidores públicos federais, no País, do Decreto nº 11.117, de julho de 2022.			
Cálculo por semestre	Valor partindo de Porto Alegre	Valor partindo da Região	Fórmula
Custo estimado com passagens por profissional	R\$ 7.855,44	R\$ 3.192,10	<i>g</i>
Quantidade de diárias por profissional	90	75	$(b - 1) \times d$
Custo de diárias por profissional	R\$ 27.081,00	R\$ 22.567,50	$(b - 1) \times d \times f$
Subtotal de custo por profissional	R\$ 34.936,44	R\$ 25.759,60	$((b - 1) \times d \times f) + g$
Subtotal por semestre	R\$ 34.936,44	R\$ 51.519,20	$((b - 1) \times d \times f) + g \times e$
Cálculo por períodos	Valores consolidados		Fórmula
Provisão mensal	R\$ 14.409,27		$\Sigma\{(((b - 1) \times d \times f) + g) \times e\} / 6$
Total por ano	R\$ 172.911,28		$\Sigma\{(((b - 1) \times d \times f) + g) \times e\} \times 2$
Total para o contrato	R\$ 345.822,56		$\Sigma\{(((b - 1) \times d \times f) + g) \times e\} \times c$

Tabela 14 – Estimativa das Visitas Técnicas Emergenciais.

Visita Técnica Emergencial (VTE)		
<b>Atendimento por sinistros emergenciais corresponderá uma estimativa de 22,22 % das visitas dos atendimentos programados, com uma equipe de pelo menos 2 profissionais</b>		
Parâmetros	Valor	Fórmula
Duração contrato em meses	24	<i>a</i>
Nº de visitas por semestre	4	<i>b</i>
Quantidade de semestres	4	$c = a / 6$
Duração da VTE em dias	3	<i>d</i>
Quantidade de profissionais em cada VTE	2	<i>e</i>
Valor da diária*	R\$ 300,90	<i>f</i>



Valor máximo da passagem por trecho	R\$ 440,35	<i>g</i>
(*) Valor da diária baseado no valor das diárias dos servidores públicos federais, em viagem a serviço, para no interior do estado do Rio Grande do Sul, conforme disposto na alínea "d) Demais cargos, empregos e funções", da coluna "demais deslocamentos", do Anexo I, "Tabela - Valor da Indenização de Diárias aos servidores públicos federais, no País, do Decreto nº 11.117, de julho de 2022.		
<b>Cálculo por semestre</b>	<b>Valor</b>	<b>Fórmula</b>
Custo estimado com passagens por profissional	R\$ 3.522,80	$b \times g \times 2$
Quantidade de diárias por profissional	12	$b \times d$
Custo de diárias por profissional	R\$ 3.610,80	$b \times d \times f$
Subtotal de custo por profissional	R\$ 7.133,60	$(b \times g \times 2) + (b \times d \times f)$
Subtotal por semestre	R\$ 14.267,20	$(b \times g \times 2) + (b \times d \times f) \times e$
<b>Cálculo por períodos</b>	<b>Valor</b>	<b>Fórmula</b>
Provisão mensal	R\$ 2.377,87	$(b \times g \times 2) + (b \times d \times f) \times e / 6$
Total por ano	R\$ 28.534,40	$(b \times g \times 2) + (b \times d \times f) \times e \times 2$
Total para o contrato	R\$ 57.068,80	$(b \times g \times 2) + (b \times d \times f) \times e \times c$

## 10.1 Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Os valores estimados para o contrato ao longo de 05 (cinco) anos são apresentados na Tabela 15.

Foi considerado o método de reajuste contratual o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI). Obtendo-se o índice de 3,14%, o qual reflete a média anual compreendida de agosto/2022 até junho/2023<sup>1</sup>.

Tabela 15 – Estimativa de TCO.

Estimativa de TCO ao longo dos anos						
Descrição da Solução	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	Total
Solução Viável 2	R\$ 2.825.430,28	R\$ 2.914.148,79	R\$ 3.005.653,07	R\$ 3.100.030,57	R\$ 3.197.371,53	R\$ 15.042.634,25

## 11 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/RS.

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 do Rio Grande do Sul nos seguintes critérios:

- O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 7h às 19h.
- O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 19h às 7h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 7h.

<sup>1</sup> Vide sítio: <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2023/09/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-julho-de-2023/>

- c) Os atendimentos de requisição deverão ser prestados no horário administrativo em todas as unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Sul. No entanto, poderá ser demandado atendimento de requisição nos fins de semana, feriados ou durante a semana fora do horário administrativo, mediante comunicação da CONTRATANTE caso seja uma ação programada, ou decorrente de acionamento sem prévio aviso para as tratativas de incidentes. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.
- d) Os atendimentos de incidentes deverão ser prestados durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma ininterrupta em todas as unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado do Rio Grande do Sul.
- e) 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/RS, 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/RS.

## 12 Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 2.825.430,28.

A estimativa de custo total da contratação para o período de 12 meses é o valor de R\$ 2.825.430,28 (dois milhões, oitocentos e vinte e cinco mil, quatrocentos e trinta reais e vinte e oito centavos), conforme detalhado na Tabela 12.

## 13 Justificativa técnica da escolha da solução

A solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado do Rio Grande 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 Rio Grande 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 Rio Grande do Sul seriam 35 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 33 profissionais; ou seja, o dimensionamento mínimo da equipe a ser

contratada (25 profissionais) somado ao efetivo técnico do NTI/SR/PF/RS (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 RS.

## 14 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.

Para proceder uma análise monetária dos recursos necessários para a nova contratação, deve-se considerar os custos envolvidos com a manutenção da mão-de-obra no estado do Rio Grande do Sul, vide Tabela 16:

Tabela 16 – Custos de mão-de-obra.

<b>Cálculo do custo médio do homem/hora na SR/PF/RS</b>	
<b>Custos da mão de obra</b>	<b>Valor médio anual</b>
Folha de pagamento do efetivo da ativa	R\$ 240.050.000,00
Bolsas de estágios	R\$ 772.800,00
Contrato serviço de atendimento ao passaporte	R\$ 870.000,00
Contrato serviço de atendimento migratório no aeroporto de Porto Alegre	R\$ 778.000,00
Contrato serviço de atividades diversas de atendimento de recepção	R\$ 4.700.000,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 247.170.800,00</b>
<b>Número de pessoas</b>	<b>Quantidade</b>
Servidores da ativa	997
Contratados	154
Estagiários	57
<b>Total</b>	<b>1.208</b>
Subtotal de horas semanais produzidas pela mão-de-obra	47.750
Total de horas úteis no mês produzidas pela mão-de-obra	210.100
<b>Custo médio do homem/hora</b>	<b>R\$ 98,04</b>

Outro fator a ser considerar nesta análise é a avaliação da disponibilidade da infraestrutura de TIC, conforme demonstrado na Tabela 17 – Índices de indisponibilidade de rede nas unidades. Foram mensuradas durante 90 dias a quantidade de horas que cada link ficou indisponível, sendo esse total de horas multiplicado pelos usuários afetados e pelo custo médio do homem hora de R\$ 98,04. O subtotal obtido em reais foi extrapolado para o período de um ano, este valor representa o gasto com mão-de-obra que não pode trabalhar em decorrência da indisponibilidade.

Tabela 17 – Índices de indisponibilidade de rede nas unidades.

Host	Incidentes	Horas de incidente	Usuários na unidade	Custo com mão-de-obra desperdiçado
Roteador ACEGUA PING/ACEG/217249	1,70%	36,8	1	R\$ 3.607,76
Roteador LIV SINERIZ RVA/IVG/00001	1,20%	25,9	8	R\$ 20.313,26
Roteador PMA POMU/IP/00101	3,99%	86,3	2	R\$ 16.921,18
Roteador PXR PXR/IP/00107	0,94%	20,3	2	R\$ 3.980,30
Roteador PTS AERO PLT/IP/00521	0,54%	11,6	1	R\$ 1.137,23
Roteador CHI ADUANA CHUI/IP/00109	1,01%	21,9	8	R\$ 17.176,08
Roteador PFO PEP PAS/IP/01260	1,22%	26,4	5	R\$ 12.940,88
Roteador SBA ADUANA SJA/IP/00154	4,41%	95,2	8	R\$ 74.664,95
Roteador AISF PAE/IP/16526	0,50%	10,7	33	R\$ 34.616,85
Roteador BGE BGE/IP/00222	0,58%	12,6	35	R\$ 43.234,30
Roteador CXS CSL/IP/01201	0,47%	10,1	45	R\$ 44.557,80
Roteador GISE PAE/IP/16456	0,95%	20,5	23	R\$ 46.224,43
Roteador POA PEP PAE/IP/17590	0,53%	11,4	18	R\$ 20.117,19
Roteador PTS PLT/IP/00448	0,76%	16,5	51	R\$ 82.498,11
Roteador RGE RGR/IP/00426	0,68%	14,7	46	R\$ 66.292,60
Roteador SAG SAN/IP/00356	0,70%	15	70	R\$ 102.938,81
Roteador SBA SJA/IP/00153	0,53%	11,5	30	R\$ 33.822,75
Roteador SCS SCR/IP/00513	0,75%	16,1	47	R\$ 74.184,57
Roteador SMA SMA/IP/00456	0,75%	16,1	40	R\$ 63.135,81
Roteador UGA UGN/IP/00285	2,10%	45,3	8	R\$ 35.528,60
Roteador JGO JAO/IP/00116	3,55%	76,7	33	R\$ 248.141,37
Roteador LIV SIV/IP/00528	0,69%	14,9	35	R\$ 51.126,28
Roteador PFO PAS/IP/00519	0,45%	9,7	67	R\$ 63.714,22
Roteador CHI SVR/IP/00112	2,29%	49,4	8	R\$ 38.744,21
Roteador CXS ANALISE CSL/IP/01186	1,79%	38,7	5	R\$ 18.970,15
Roteador CXS PEP CSL/IP/01425	0,74%	16	12	R\$ 18.823,10
Roteador QUARAI QRI/IP/00106	1,19%	25,6	2	R\$ 5.019,49
Roteador SMA ANALISE SMA/IP/00449	0,44%	9,6	6	R\$ 5.646,93
Roteador SMA UTEC SMA/IP/00448	0,47%	10,2	6	R\$ 5.999,86
Roteador UGA ADUANA UGN/IP/00299	0,46%	10	8	R\$ 7.842,96
Roteador SRRS CLARO PAE/IP/16458	0,39%	8,4	411	R\$ 338.462,82
Roteador SRRS NET PAE/IP/16459	0,40%	8,6	411	R\$ 346.521,46
Valor de mão-de-obra não utilizado em decorrência de indisponibilidade de link (90 dias)				R\$ 1.946.906,31
Valor extrapolado para um ano				R\$ 7.787.625,26

Este tipo de cálculo também pode ser aplicado as horas em que microcomputadores ficaram indisponíveis aos usuários, muito embora tal mensuração não seja de alto impacto como um *link* de rede, pois se restringe a uma pessoa, a de se considerar que ela também causa transtornos, desmotivação, falhas no atendimento ao público ou atraso na entrega das

atividades. Vide na Tabela 18, que houve um total de mais de 1.340 horas em microcomputadores parados aguardando a correção de falha no período de 12 meses, o que representa o valor aproximado de R\$ 131.373,60 em mão-de-obra perdida durante o período.

Tabela 18 – Tempo de indisponibilidade de microcomputadores nas unidades.

Tratar falha em computador	Total de horas (12 meses)
Aeroporto Salgado Filho	1:28:56
Delegacia Bagé	2:08:07
Delegacia Caxias do Sul	2:37:36
Delegacia Chuí (Santa Vitoria do Palmar)	162:11:49
Delegacia Jaguarão	72:42:44
Delegacia Passo Fundo	166:38:29
Delegacia Pelotas	5:37:45
Delegacia Rio Grande	3:49:59
Delegacia Santa Cruz do Sul	21:06:55
Delegacia Santa Maria	8:36:29
Delegacia Santana do Livramento	14:22:54
Delegacia Santo Ângelo	93:58:44
Delegacia São Borja	0:32:19
Delegacia Uruguaiana	68:08:50
Depósito CONAB Porto Alegre	7:59:38
PEP Shopping Bourbon Passo Fundo	394:29:55
PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	1:55:37
PEP Shopping Praia de Belas	85:49:59
Posto Acegua	2:34:25
Posto Chuí (Santa Vitoria do Palmar)	3:25:25
Posto CUF São Tome - Argentina	0:21:45
Posto de Imigração Siñeriz Shopping	0:00:00
Posto NA - Caxias do Sul	0:09:10
Posto Porto Alegre	1:42:35
Posto Quaraí	1:07:19
Posto Uruguaiana/RS	0:00:42
SR/RS	217:03:03
Total	1340:41:08

O Contrato nº 03/2022-SR/PF/RS, tinha um valor anual de R\$ 573.062,70, a proposta deste ETP está orçada em R\$ 2.825.430,28, ou seja, uma diferença de 2.252.367,58. Mas deve-se considerar que o Termo de Referência (SEI nº 20260546) que resultou no Contrato nº 03/2022-SR/PF/RS era orçado em R\$ 1.067.897,86 (um milhão e sessenta e sete mil oitocentos e noventa e sete reais e oitenta e seis reais). Valor não executado na contratação devido ao baixo valor praticado pela empresa Ilha Service durante o pregão, e conforme já relatado anteriormente, a própria empresa declara ao final do contrato a deficiência financeira desde o início desse.

A proposta elaborada neste ETP busca corrigir as deficiências nos serviços de TIC da CONTRATANTE, entre eles reduzir os índices de indisponibilidade de *links* apresentados na Tabela 17. Os atuais índices médios de indisponibilidade resultam em uma perda de aplicabilidade e desempenho de mão-de-obra, é como se fosse reduzida a capacidade da laborativa em 3,15%. Em recursos financeiros é a perda deste percentual do valor total da Tabela 16, ou seja, R\$ 7.787.625,26 ao ano. Este valor é 275,62% maior que o custeio estimado no item 12. À medida que começar a atuar a nova contratação esses índices de indisponibilidade de *link* caem, contribuindo para o aumento de produtividade e aproveitamento da mão-de-obra alocada em cada unidade. Muito embora a operação do *link* é no contrato gerido pela DTI/PF, o monitoramento, diagnóstico, abertura de chamado junto da operadora do enlace, acompanhamento da resolução e intervenções locais se dá e será executado pelo time da empresa que será CONTRATADA.

Tabela 19 - Contratos de suporte a infraestrutura e usuários de TIC.

Unidade	Datacenters	Localidades	Usuários	Deslocamento médio a partir da sede	Valor anual do contrato
SR/PF/RJ – Contrato nº 06/2023	10	23	1.588	78 km	R\$ 1.780.000,00
DITEC/PF – Contratos nº 17/2019 e 21/2021	2	1	551	0 km	R\$ 1.039.674,47
SR/PF/RS – estimado neste ETP	22	44	1.205	338 km	R\$ 2.825.430,28

Se comparado o orçamento deste ETP com os valores apresentados nos contratos de prestação de serviços de suporte de TIC, na Superintendência do Rio de Janeiro, bem como na Diretoria Técnico-Científica, temos a Tabela 19. Observa-se que o valor estimado no RS é superior ao do Rio de Janeiro e da DITEC/PF, mas o RS apresenta uma infraestrutura maior de datacenters para serem mantidos, quantidade maior de unidades e deslocamentos superiores em distância. Logo, a proposta apresentada neste ETP é compatível com a prática de mercado, bem como está dentro do esperado e do evidenciado em outras contratações de TIC da PF.

## 15 Benefícios a serem alcançados com a contratação

Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da PF no estado do Rio Grande 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/RS.

Ao público atendido pela Polícia Federal no RS, 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.

## 16 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/RS 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.

## 17 Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

### 17.1 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 Rio Grande do Sul.
- Melhoria no planejamento dos recursos de TIC no estado do Rio Grande 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 RS, 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.

## 18 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.



- 19 ANEXO I – Parque computacional de TIC RS
- 20 ANEXO II – Levantamento de histórico de chamados RS
- 21 ANEXO III – Volume de serviço estimado RS
- 22 ANEXO IV – Chamados de atendimento ao usuário de TIC (AUTIC)
- 23 ANEXO V – Chamados de operação de infraestrutura de TIC (OITIC)
- 24 ANEXO VI – Distribuição dos chamados
- 25 ANEXO VII - Planilha Simplificada Estimativa do Valor Mensal do Serviço
- 26 ANEXO VIII - Custos Adicionais VTP e VTE



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

**ANEXO II – VOLUME DE SERVIÇOS ESTIMADO A SER CONTRATADO**

Região	Localidade	Quantidade de Usuários	Representatividade por região (%)	AUTIC (mensal)	AUTIC (anual)	OITIC (mensal)	OITIC (anual)
1	SR/PF/RS	411	64,32%	221	2647	174	2084
	Aeroporto Internacional Salgado Filho	33	5,16%	18	213	14	167
	Posto Porto Alegre	23	3,60%	12	148	10	117
	PEP Shopping Praia de Belas	18	2,82%	10	116	8	91
	Posto CONAB	4	0,63%	2	26	2	20
	Posto Garagem	1	0,16%	1	6	0	5
	Delegacia Caxias do Sul	45	7,04%	24	290	19	228
	PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	12	1,88%	6	77	5	61
	Posto Caxias do Sul	5	0,78%	3	32	2	25
	Delegacia Santa Cruz do Sul	47	7,36%	25	303	20	238
	Base FICCO	20	3,13%	13	129	10	101
	Posto Temporário RG1	10	1,56%	5	64	4	51
	Posto Temporário RG2	10	1,56%	5	64	4	51
2	Delegacia Pelotas	51	23,50%	47	564	64	764
	Aeroporto Internacional de Pelotas	1	0,46%	1	11	1	15
	Delegacia Bagé	35	16,13%	32	387	44	525
	Posto Aceguá	1	0,46%	1	11	1	15
	Delegacia Chuí (Santa Vitória do Palmar)	26	11,98%	24	288	32	390
	Posto Chuí	8	3,69%	7	88	10	120
	Delegacia Jaguarão	33	15,21%	30	365	41	495
	Delegacia Rio Grande	46	21,20%	42	509	57	689
	Posto NEPOM Rio Grande	6	2,76%	6	66	7	90
Posto Temporário RG2	10	4,61%	9	111	12	150	
3	Delegacia Santa Maria	40	19,80%	44	525	54	644
	Posto NUTEC Santa Maria	6	2,97%	7	79	8	97
	Posto Depósito Santa Maria	1	0,50%	1	13	1	16
	Posto Santa Maria	6	2,97%	7	79	8	97
	Delegacia Santana do Livramento	35	17,33%	38	460	47	563
	Posto Santana do Livramento	10	4,95%	4	131	13	161
	Posto Quaraí	2	0,99%	2	26	3	32
	Posto Shopping Sineriz – Uruguai	8	3,96%	9	105	11	129
	Delegacia São Borja	30	14,85%	33	394	40	483
	Posto CUF San Tomé – Argentina	8	3,96%	9	105	11	129
	Delegacia Uruguiana	37	18,32%	40	486	50	596



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

	Posto Uruguaiana	8	3,96%	9	105	11	129
	Aeroporto Uruguaiana	1	0,50%	1	13	1	16
	Posto Temporário RG3	10	4,95%	11	131	13	161
4	Delegacia Passo Fundo	67	42,95%	63	758	88	1062
	PEP Shopping Bourbon Passo Fundo	5	3,21%	5	57	7	79
	Delegacia Santo Ângelo	70	44,87%	66	792	92	1109
	Posto Porto Mauá	2	1,28%	2	23	3	32
	Posto Porto Xavier	2	1,28%	2	23	3	32
	Posto Temporário RG4	10	6,41%	9	113	13	158
<b>Total</b>				<b>906</b>	<b>10932</b>	<b>1020</b>	<b>12216</b>



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

**ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS E FLUXO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS**

1. O catálogo de serviço contendo o tipo de atendimento, serviço, atividade, tipo de demanda, equipe responsável pela execução da atividade (OITIC ou AUTIC) e o tempo máximo de solução (TMS) respectivamente são apresentados na tabela abaixo. Ressalta-se que o tempo de início de tratativa (TIT) é de 10 (dez) minutos para todos os tipos de atendimento, seja para as equipes de operação de infraestrutura e/ou para atendimento de usuários de TIC.
2. Na coluna TD, são marcadas para quais atividades são aplicáveis o Tempo de Deslocamento (TD), cujas horas são quantificadas no Anexo IX, variáveis de acordo com a localidade.

TIPO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO	ATIVIDADE	TIPO DE DEMANDA	OITIC	AUTIC	TMS	TD
Atendimento a Usuários de TIC	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	Requisição	X	X	8h	
		Tratar indisponibilidade em wi-fi	Incidente	X	X	2h	X
		Conceder acesso a rede wi-fi	Requisição	X	X	8h	
		Tratar falha no acesso a Internet	Incidente	X	X	2h	X
	Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	Requisição	X	X	8h	
		Tratar falha de acesso à VPN	Incidente	X	X	1h	
	Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
		Configurar softwares homologados	Requisição	X	X	8h	X
		Corrigir falha em software	Incidente	X	X	8h	X
		Dúvidas sobre softwares	Requisição	X	X	24h	
		Instalar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
	Contas e Perfis de Acesso	Alterar senha de rede	Requisição	X		4h	
		Certificado Digital Erro/Dúvidas	Requisição	X	X	8h	X
		Desbloquear senha de rede	Requisição	X		4h	
		Habilitar/Movimentar conta de usuário	Requisição	X		8h	
	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	Requisição	X	X	4h	X
		Conectar cabo de rede	Requisição	X	X	4h	X
		Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	Requisição	X	X	8h	
		Emitir laudo de equipamento	Requisição	X	X	24h	X
		Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	Requisição	X	X	8h	
		Orientar - Instalar/configurar computador	Requisição	X	X	8h	X
		Orientar - Substituir/instalar e configurar periféricos	Requisição	X	X	8h	X
		Recolher desktop/notebooks e periféricos	Requisição	X	X	4h	X
		Tratar falha ou indisponibilidade de computador	Incidente	X	X	8h	X
		E-mail	Configurar Outlook	Requisição	X	X	8h
	Dúvidas sobre e-mail		Requisição	X	X	8h	



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

	Impressoras/ Multifuncionais/ Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Requisição	X	X	8h	
		Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	Requisição	X	X	8h	X
		Recolher impressoras/multifuncionais/scanners	Requisição	X	X	4h	X
		Tratar falhas em impressora/scanner	Incidente	X	X	4h	X
		Tratar indisponibilidade	Incidente	X	X	2h	X
		Trocar insumos de impressora	Requisição	X	X	8h	X
	Pasta de rede	Conceder acesso	Requisição	X		4h	
		Criar pasta de rede	Requisição	X		4h	
		Dúvidas de Pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
		Mapear pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
		Restaurar dados de pasta	Requisição	X		4h	
	Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto	Requisição	X	X	8h	X
		Dúvidas de Ponto Eletrônico	Requisição	X	X	8h	
		Reprocessar digital/batida de ponto	Requisição	X	X	8h	
		Transferir digital	Requisição	X	X	8h	
	Projetores de vídeo e Câmera de Vigilância	Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	
		Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	X
		Tratar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância	Incidente	X	X	2h	X
	Sistemas Corporativos e Portais	Tratar falha ou indisponibilidade do SISCART	Incidente	X		1h	
	Telefonia	Dúvidas de Telefonia	Requisição	X	X	8h	
		Instalar ramal	Requisição	X		8h	X
		Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	Requisição	X		8h	
		Realizar configurações ou alterações na telefonia	Requisição	X	X	24h	X
		Remanejar ramal	Requisição	X	X	8h	X
		Tratar falhas no ramal	Incidente	X	X	8h	X
	Operação de Infraestrutura de TIC	Backup e armazenamento de Dados	Adicionar cliente	Requisição	X		4h
Alocar volume do storage			Requisição	X		24h	
Atualizar backup			Requisição	X		24h	
Atualizar storage			Requisição	X		24h	
Backup Request			Requisição	X		24h	
Configurar zoning			Requisição	X		24h	
Criar Share NFS			Requisição	X		24h	
Criar Share SMB			Requisição	X		24h	
Criar unidade lógica em storage			Requisição	X		8h	
Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados			Requisição	X		8h	
Executar rotina diária para backup de bancos de dados			Requisição	X		8h	



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

		Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	Requisição	X		8h	
		Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	Requisição	X		8h	
		Executar rotinas de backup	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		8h	X
		Incluir/Alterar rotina de backup	Requisição	X		8h	
		Instalar/Configurar equipamento de backup	Requisição	X		8h	X
		Instalar/Configurar solução de backup	Requisição	X		8h	X
		Instalar/Configurar storage	Requisição	X		8h	X
		Otimizar performance de storage	Requisição	X		8h	X
		Readequar espaço físico de backup	Requisição	X		8h	
		Realizar backup de novo IC	Requisição	X		24h	X
		Realizar devolução de Unidade Lógica	Requisição	X		24h	
		Realizar expansão de volume	Requisição	X		24h	
		Realizar export de relatórios	Requisição	X		24h	
		Realizar restore do File System	Incidente	X		8h	
		Realizar troubleshoot Falha Crítica	Incidente	X		8h	
		Realocar espaço físico em storage	Requisição	X		8h	
		Restaurar dados de Banco de dados	Requisição	X		4h	
		Restaurar dados de usuários	Requisição	X		4h	
		Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Requisição	X		4h	
		Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		8h	X
		Tratar falha em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X
		Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X
	Banco de Dados	Alterar privilégio de acesso	Requisição	X		8h	
		Criar Banco de Dados	Requisição	X		24h	
		Criar Monitoramento	Requisição	X		24h	
		Criar/remover ou alterar usuário de acesso	Requisição	X		8h	
		Dúvidas de Banco de Dados	Requisição	X		24h	
		Executar Script de Consulta	Requisição	X		24h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
		Otimizar desempenho	Requisição	X		4h	
		Relatar erro em Banco de dados	Incidente	X		1h	
		Relatar indisponibilidade ou lentidão	Incidente	X		1h	
		Remover usuário com acesso	Requisição	X		8h	
		Solicitar Dump via Agente	Requisição	X		4h	
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	



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

	CFTV	Configurar câmera IP	Requisição	X		8h	X	
		Configurar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X	
		Configurar gravação/backup do sistema CFTV	Requisição	X		24h	X	
		Configurar usuário e perfil de acesso ao sistema CFTV	Requisição	X		8h	X	
		Dúvidas de CFTV	Requisição	X		8h		
		Extrair/Disponibilizar imagens ou vídeo do CFTV	Requisição	X		4h	X	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X	
		Instalar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X	
		Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X	
		Tratar falha / indisponibilidade em câmera IP	Incidente	X		2h	X	
		Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de CFTV	Incidente	X		2h	X	
		Datacenter/ Infraestrutura Física	Acompanhar terceiros no Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		24h	X
	Dúvidas de Datacenter e Salas Técnicas		Requisição	X		8h		
	Fornecer relatórios ou Informações		Requisição	X		24h	X	
	Instalar/conectar/reordenar cabos e pontos de acesso		Requisição	X		24h	X	
	Instalar/configurar/executar teste de carga de baterias/movimentar Nobreak		Requisição	X		4h	X	
	Instalar/mover/remover rack, cabos e fibra ótica		Requisição	X		8h	X	
	Inventariar ativos de TI do Datacenter e Salas Técnicas		Requisição	X		24h	X	
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI		Requisição	X		24h	X	
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter e Salas Técnicas		Requisição	X		8h	X	
	Realizar instalação/remoção de equipamentos		Requisição	X		4h	X	
	Realizar manutenção corretiva em Datacenter/Sala Técnica		Incidente	X		2h	X	
	Solicitar acesso à Datacenter/Sala Técnica		Requisição	X		4h		
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos		Requisição	X		24h	X	
	Solicitar reparo		Incidente	X		8h	X	
	Solicitar requisição planejada		Requisição	X		24h	X	
	Tratar falhas pertinentes a Nobreak		Incidente	X		4h	X	
	Governança de Serviços de TI		Agendar reunião junto a Líder de Governança	Requisição	X		24h	X
			Aplicar melhoria em processo, relatório ou fluxo	Requisição	X		24h	X



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

		Cadastro/Configuração de ativo no CMDB	Requisição	X		24h	
		Corrigir erro de atividade, fluxo ou relatório	Requisição	X		24h	X
		Criar Relatório de Incidente	Requisição	X		24h	X
		Criar/Alterar/Excluir item na base de conhecimento	Requisição	X		24h	
		Dúvidas de Governança	Requisição	X		24h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Inventariar equipamentos de TI	Requisição	X		24h	X
		Levantar requisitos junto as áreas internas	Requisição	X		24h	X
		Realizar mapeamento de processo	Requisição	X		24h	X
		Registrar Problema	Requisição	X		24h	X
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Solicitar Visita Técnica Emergencial	Incidente	X		1h	X
		Solicitar Visita Técnica Planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratativa de Satisfação	Requisição	X		24h	
	Microsoft	Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
		Criar pasta de rede	Requisição	X		8h	
		Dúvidas de Microsoft	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
		Instalar serviços Microsoft	Requisição	X		24h	
		Instalar/Configurar- Hyper-V	Requisição	X		8h	
		Instalar/Configurar Máquina Virtual	Requisição	X		8h	
		Modificar estrutura de grupos de domínio	Requisição	X		8h	
		Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	Requisição	X		8h	
		Movimentar de Usuário no AD	Requisição	X		4h	
		Movimentar Máquina no AD	Requisição	X		4h	
		RDM - Atualizar versão/patches e SO	Requisição	X		8h	X
		RDM - Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	Requisição	X		8h	
		RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	Requisição	X		8h	
		Realizar manutenção no AD	Incidente	X		24h	
		Realizar manutenção no Windows	Incidente	X		24h	X
		Recuperar Chave do Bitlocker	Requisição	X		4h	
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		8h	X
		Monitoramento	Configurar ferramenta para abertura automática de chamados	Requisição	X		8h
	Criar novo monitoramento		Requisição	X		8h	X
	Criar usuário na ferramenta de monitoramento Zabbix		Requisição	X		8h	





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

		Dúvidas Monitoramento	Requisição	X		24h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Monitorar a execução das Rotinas de Backup	Requisição	X		24h	
		Monitorar a infraestrutura física (Datacenter e Salas Técnicas)	Requisição	X		24h	X
		Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	Requisição	X		24h	X
		Registrar Janela de Manutenção	Requisição	X		24h	
		Retirar monitoramento/Template	Requisição	X		8h	
		Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		4h	X
	Redes	Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
		Atualizar topologia documental	Requisição	X		24h	X
		Configurar porta de switch	Requisição	X		24h	X
		Criar/Alterar projeto lógico e físico	Requisição	X		24h	X
		Definir novo layout/topologia de rede	Requisição	X		24h	X
		Dúvidas de Redes	Requisição	X		24h	
		Executar procedimento de saída de equipamentos	Requisição	X		24h	X
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	Requisição	X		24h	X
		Instalar/Configurar Equipamentos de infraestrutura de rede	Requisição	X		24h	X
		Instalar/Trocar/Remover equipamento	Requisição	X		24h	X
		Levantar informação em ambiente de rede	Requisição	X		24h	X
		Movimentar equipamento de rede	Requisição	X		8h	X
		Organizar patch painel	Requisição	X		24h	X
		RDM - Atualizar Certificado	Requisição	X		8h	
		RDM - Atualizar política de IPS	Requisição	X		24h	
		Realizar interconexão de equipamentos	Requisição	X		24h	X
		Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	Requisição	X		24h	X
		Regra de firewall - liberação de endereço/protocolo/porta	Requisição	X		24h	
		Relatar Erro em Rede	Incidente	X		4h	X
		Reservar endereço IP, subrede, VLAN	Requisição	X		24h	
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X



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

		Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de rede	Incidente	X		4h	X
	Segurança da Informação	Analisar alertas	Requisição	X		8h	
		Analisar resultados de teste de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	
		Analisar vulnerabilidades	Requisição	X		8h	X
		Apoiar na tratativa de incidente de segurança	Incidente	X		4h	X
		Coletar logs	Requisição	X		8h	X
		Configurar equipamentos de segurança	Requisição	X		8h	X
		Configurar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X		8h	X
		Criar credencial em equipamento/serviço legado	Requisição	X		8h	X
		Criar procedimentos de Segurança	Requisição	X		24h	X
		Criar processos para testes de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	X
		Documentar/Avaiar processo de Segurança	Requisição	X		24h	X
		Dúvidas de Segurança da Informação	Requisição	X		8h	
		Executar teste de segurança	Requisição	X		8h	X
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Instalar equipamentos de segurança	Requisição	X		8h	X
		Instalar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X		8h	X
		Planejar / Conscientizar usuários	Requisição	X		8h	X
		Realizar supressão de vulnerabilidades no ambiente	Requisição	X		24h	X
		Realizar testes de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	X
		Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC	Requisição	X		8h	
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de segurança	Incidente	X		4h	X
	Sistemas	Conceder acesso à servidor de desenvolvimento	Requisição	X		24h	
		Configurar aplicação	Requisição	X		24h	
		Configurar Certificado Digital	Requisição	X		8h	
		Criar usuário de aplicação	Requisição	X		4h	
		Criar usuário de serviço	Requisição	X		4h	
		Dúvidas em sistemas	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
		Instalar aplicação	Requisição	X		8h	
		Otimizar desempenho em servidor de aplicação	Requisição	X		4h	X
		RDM - Corretiva/Rollback Aplicações	Requisição	X		24h	
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X



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

		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação em produção	Requisição	X		24h	X
		RDM - Realizar deploy	Requisição	X		24h	
		RDM - Reinicializar sistema ou serviço	Requisição	X		24h	X
		RDM - Remover aplicação	Requisição	X		24h	
		Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
		Relatar erro em Produção	Incidente	X		2h	
		Relatar Erros/Lentidão ou indisponibilidade nos ambientes de pré-hom/hom/desenv/treinamento.	Incidente	X		8h	
		Relatar indisponibilidade ou lentidão em produção	Incidente	X		1h	
		Remover aplicação	Requisição	X		24h	
		Solicitar apoio em teste de carga	Requisição	X		8h	
		Solicitar criação de CSR para certificado SSL	Requisição	X		8h	
		Solicitar Requisição planejada	Requisição	X		24h	
		Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em sistemas	Incidente	X		8h	X
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Atualizar configuração de Servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
		Automação - Clone VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Delete VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Deploy VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Gerência de Disco VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Gerência de filesystems VM	Requisição	X		4h	
		Automação - Snapshot VM	Requisição	X		24h	
		Conceder/Revogar Acesso em VM	Requisição	X		24h	
		Configurar certificado digital em sistema	Requisição	X		8h	
		Configurar log remoto	Requisição	X		8h	
		Configurar servidor de aplicação	Requisição	X		24h	
		Configurar servidor de Bancos de Dados	Requisição	X		24h	
		Configurar servidor de serviço de rede corporativa	Requisição	X		24h	
		Configurar servidor físico	Requisição	X		8h	X
		Configurar servidor virtual (VM)	Requisição	X		8h	
		Criar máquina virtual	Requisição	X		8h	
		Criar monitoramento	Requisição	X		24h	
		Dúvidas de SO e Servidores	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
		Instalar Sistema Operacional em servidor	Requisição	X		4h	X
		Instalar Sistema Operacional em VM	Requisição	X		4h	



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

		Instalar/Atualizar software básico em servidor	Requisição	X		4h	X
		Manutenção em Hyper-V	Incidente	X		8h	
		Otimizar desempenho em servidor de aplicação	Requisição	X		4h	X
		RDM - Corretiva/Rollback virtualização	Requisição	X		24h	
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
		RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
		RDM - Remover aplicação	Requisição	X		24h	
		Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		8h	X
		Realizar instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Requisição	X		4h	X
		Realizar manutenção corretiva em servidor físico	Incidente	X		4h	X
		Realizar manutenção corretiva em servidor virtual (VM)	Incidente	X		4h	
		Realizar manutenção preventiva em servidor físico	Requisição	X		8h	X
		Realizar manutenção preventiva em servidor virtual (VM)	Requisição	X		8h	
		Relatar erro em VM	Incidente	X		2h	
		Remover servidor de Aplicação	Requisição	X		24h	X
		Solicitar Requisição planejada	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor físico	Incidente	X		4h	X
		Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor virtual (VM)	Incidente	X		4h	
	Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	Requisição	X		8h	
		Atualizar firmware	Requisição	X		24h	X
		Configurar Gateway	Requisição	X		8h	X
		Configurar novo ramal	Requisição	X		8h	X
		Configurar PABX IP	Requisição	X		8h	X
		Dúvidas de telefonia	Requisição	X		24h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		8h	X
		Instalar Gateway	Requisição	X		8h	X
		Instalar PABX IP	Requisição	X		24h	X
		Realizar backup da solução de telefonia	Requisição	X		8h	
		Realizar configurações ou alterações na telefonia	Requisição	X		8h	X
		Realizar manutenção corretiva na solução de telefonia	Incidente	X		4h	X
		Realizar manutenção preventiva na solução de telefonia	Requisição	X		8h	X



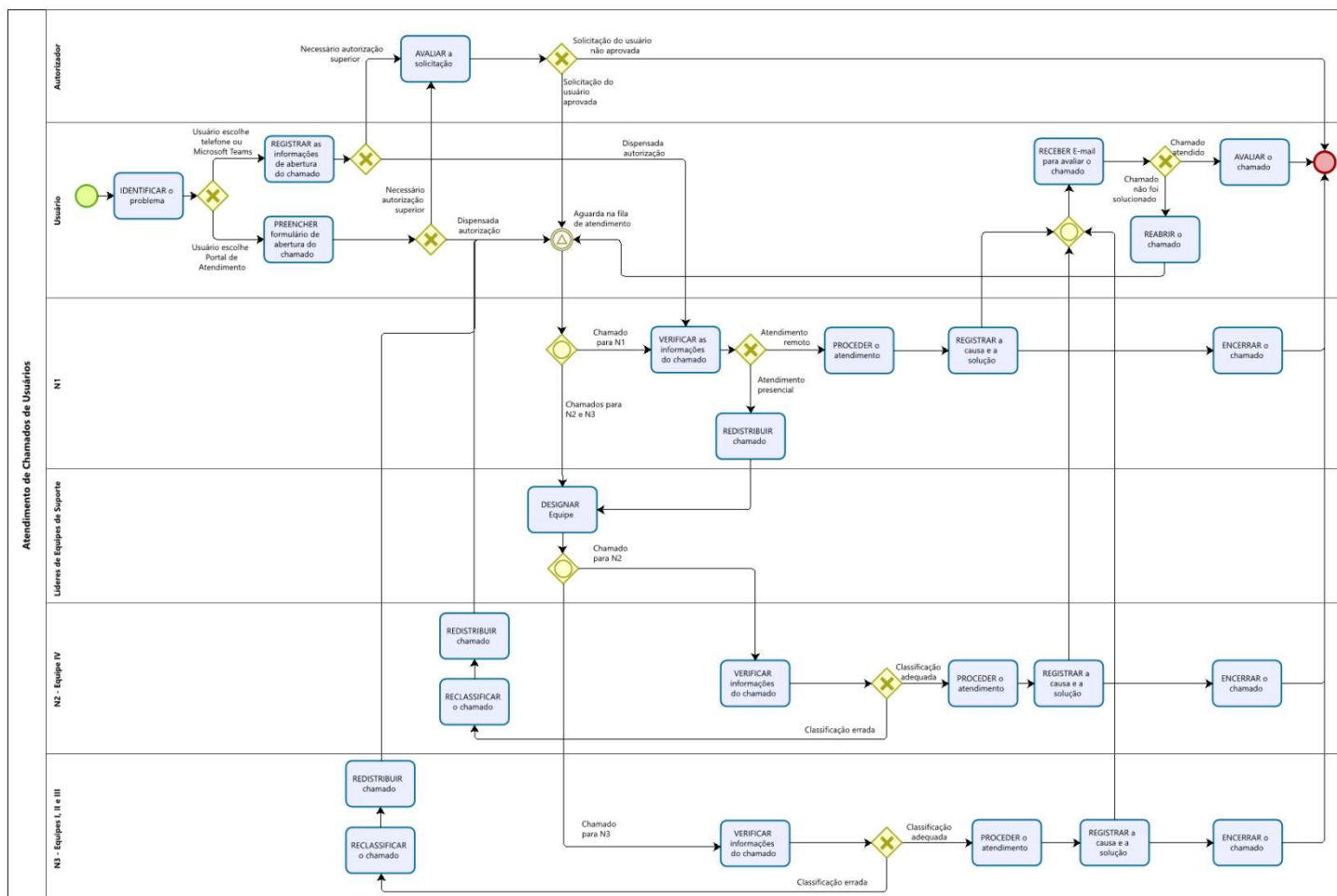
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/RS

		Solicitar Requisição Planejada	Requisição	Requisição	X		24h	X
		Tratar falha / indisponibilidade na solução de telefonia		Incidente	X		2h	X



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

3. O fluxo de atendimento dos chamados é apresentado a seguir, observando-se que a CONTRATADA desempenhará as atividades nas trilhas Líderes de Equipes de Suporte, N2 – Equipe IV e N3 – Equipes I, II e III.





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

## ANEXO IV – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

### INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

A **Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Sul**, com sede na Av. Ipiranga 1365 - Bairro Azenha - Porto Alegre / CEP 90160-093, CNPJ n. 00.394.494/0037-47, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO n. **XX/2024-SR/PF/RS** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

### 1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

### 2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.



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

### 3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

### 4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### 5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.





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

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## 6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

## 7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.



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

## 8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

## 9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Porto Alegre/RS, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



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

**10 – ASSINATURAS**

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p><b>ALDRONEI ANTÔNIO PACHECO RODRIGUES</b> Delegado de Polícia Federal Superintendente Regional - SR/PF/RS</p>
TESTEMUNHAS	
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

Porto Alegre, na data da assinatura eletrônica.



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

**ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA**

**INTRODUÇÃO**

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

**1 – IDENTIFICAÇÃO**

<b>CONTRATO Nº</b>	xx/2024-SR/DPF/RS		
<b>OBJETO</b>	<objeto do contrato>		
<b>CONTRATADA</b>	<nome da contratada>	<b>CNPJ</b>	xxx.xxx.xxx/xxxx-xx
<b>PREPOSTO</b>	<Nome do Preposto da Contratada>		
<b>CONTRATANTE</b>	Superintendência Regional da Polícia Federal no Rio Grande do Sul	<b>CNPJ</b>	00.394.494/0037-47
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>	<Nome do Gestor do Contrato>	<b>MATRÍCULA</b>	xx.xxx

**2 – CIÊNCIA**

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.

Os funcionários abaixo identificados estão cientes de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede e sistemas poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

<b>Funcionários da Contratada</b>		
<b>Nome</b>	<b>CPF</b>	<b>Assinatura</b>
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	

\_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.



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

**ANEXO V – REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE E  
DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

1. 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:
  - (a) 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.
  - (b) Comprovante vigente emitido pela entidade certificadora correspondente.
  - (c) Diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por empresa de treinamento especializado.
  - (d) Declaração própria que detém o conhecimento.
  - (e) 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.
  - (f) Declaração de terceiro que tenha desempenhado a atividade, admitida soma de frações de períodos não concomitantes para comprovação do tempo exigido.
  - (g) Publicação de artigos em periódicos especializados.
  - (h) 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.
  - (i) 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.
2. As qualificações dos líderes das equipes, são válidas no atendimento aos requisitos de qualificações exigidas para a equipe como um todo.
3. 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.
4. **Líder da Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC**
  - 4.1. O líder desta equipe especializada é o profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar os profissionais de seu time, bem como a atuação dos demais líderes das equipes II, III e IV, em todas as atividades de governança, monitoramento, segurança, controle e operação da infraestrutura de TIC e o atendimento ao usuário, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessas equipes. Presta também apoio à tomada de decisão da CONTRATANTE auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações estratégicas, bem como proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC.



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

4.2. Suas atividades não se confundem com a do preposto administrativo da CONTRATADA, pois não poderá exercer atividades de gestão administrativa do CONTRATO.

4.3. Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas nas formas descritas nas alíneas (a) a (i) do item 1:

- i. Conclusão de curso de graduação plena (mínimo de 4 anos) ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
- iii. Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de operação de infraestrutura de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- v. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

**5. Integrantes da Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC**

5.1. Profissionais da equipe especializada de Governança de Serviços de TIC (Equipe I) devem assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.

5.2. A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 1:

- i. Todos os integrantes devem ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 04 (quatro) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação<sup>(e)</sup>.
- iii. No mínimo um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 02 (dois) anos atuando em processos de governança de TIC<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. No mínimo um integrante deve possuir certificação ISO 20000 Foundation<sup>(b)(i)</sup>.
- v. No mínimo um integrante deve possuir certificação Lead Auditor ISO 9001<sup>(b)(i)</sup> ou comprovante de conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade, com carga horária mínima de 40 horas<sup>(c)(i)</sup>.
- vi. No mínimo um integrante deve possuir certificação ITIL 3 Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification ou ITIL 4 Practitioner: Incident Management ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- vii. Todos os integrantes devem possuir curso de Governança de TIC, com carga horária mínima de 40 horas<sup>(c)(i)</sup>.
- viii. Todos os integrantes devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do PMI (Project Management Institute), com carga horária mínima de 10 horas<sup>(c)(i)</sup>.
- ix. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores e Arquitetura de Computadores<sup>(d)</sup>.



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

- x. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002<sup>(d)</sup>.
- 6. Líder da Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados**
- 6.1. Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar os profissionais no atendimento as demandas de infraestrutura de TIC, relacionadas ao gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações estratégicas e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
- 6.2. Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 1:
- i. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
  - ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
  - iii. Possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de operação de infraestrutura de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes<sup>(e)(f)</sup>.
  - iv. Experiência mínima de 01 (um) ano na implantação, configuração e administração da solução Microsoft Intune<sup>(e)(f)</sup>.
  - v. Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior, ambientes Linux Server (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script)<sup>(e)(f)</sup>.
  - vi. Certificação Windows Server 2019 ou superior, ou Windows Server Hybrid Administrator Associate<sup>(b)(i)</sup>.
  - vii. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - viii. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TIC baseadas nos frameworks COBIT e ITIL<sup>(d)</sup>.
  - ix. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.
- 7. Integrantes da Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados**
- 7.1. Profissionais atuantes no 3º nível, em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Prestam serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atuam também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.



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

7.2. A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 1:

- i. Todos os integrantes devem ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos como analista de suporte computacional ou denominação equivalente<sup>(e)(f)</sup>.
- iii. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior<sup>(e)(f)</sup>.
- iv. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas)<sup>(e)(f)</sup>.
- v. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages)<sup>(e)(f)</sup>.
- vi. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de administração de sistemas operacionais Linux<sup>(e)(f)</sup>.
- vii. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V, Proxmox ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado<sup>(e)(f)</sup>.
- viii. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MS SQL Server<sup>(e)(f)</sup>.
- ix. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados PostgreSQL<sup>(e)(f)</sup>.
- x. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MariaDB ou MySQL<sup>(e)(f)</sup>.
- xi. Todos os integrantes devem possuir certificação Windows Server 2019 ou superior, ou Windows Server Hybrid Administrator Associate ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xii. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Linux LPIC-2 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xiii. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Microsoft 365: Enterprise Administrator Expert ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xiv. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Microsoft 365: Security Administrator Associate ou Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xv. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Administração Kubernetes – CKA ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xvi. No mínimo um integrante deve possuir a certificação Docker – DCA ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xvii. Em alternativa aos incisos xv e xvi, no mínimo um integrante deve possuir a certificação Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- xviii. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores,





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

- Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script)<sup>(d)</sup>.
- xix. No mínimo um integrante deve possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail<sup>(d)</sup>.
  - xx. No mínimo um integrante deve possuir conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos<sup>(d)</sup>.
  - xxi. 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<sup>(d)</sup>.
  - xxii. Todos os integrantes devem possuir conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

**8. Líder da Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação**

- 8.1. Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar os profissionais no atendimento as demandas de infraestrutura de TIC, relacionadas a intercomunicação de redes locais e de longa distância, inclusive telefonia, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, na segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações estratégicas e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
- 8.2. Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 1:
- i. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
  - ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
  - iii. Possuir 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de operação de infraestrutura de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes<sup>(e)(f)</sup>.
  - iv. Certificação EXIN Information Security Management ISO/IEC 27001 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - v. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - vi. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TIC baseadas nos frameworks COBIT e ITIL<sup>(d)</sup>.
  - vii. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

**9. Integrantes da Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação**

- 9.1. Profissionais atuantes no 3º nível, em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Prestam serviços focados na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, inclusive telefonia e radiocomunicação crítica,



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

assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Atuam na elaboração, execução, aprimoramento e manutenção dos projetos lógicos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados. Asseguram a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. Prestam serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.

9.2. A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 1:

- i. Todos os integrantes devem ter concluído curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
- ii. No mínimo um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos como analista de redes ou denominação equivalente<sup>(e)(f)</sup>.
- iii. No mínimo um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos atuando na área de Segurança da Informação<sup>(e)(f)(g)</sup>.
- iv. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à configuração de agentes SNMP<sup>(e)(f)</sup>.
- v. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à configuração de centrais telefônicas VOIP<sup>(e)(f)</sup>.
- vi. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes a operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix<sup>(e)(f)</sup>.
- vii. No mínimo um integrante deve possuir uma das certificações: CEH Pratical, ou Pentest+, ou CySA+, ou GSEC, ou equivalentes/superiores<sup>(b)(i)</sup>.
- viii. No mínimo um integrante deve possuir uma das certificações: CIH, ou GCIH, ou GCIA, ou ECSA, ou CHFI, ou equivalentes/superiores<sup>(b)(i)</sup>.
- ix. No mínimo um integrante deve possuir Certificação dCAA – Digium Certified Asterisk Administrator ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
- x. No mínimo um integrante deve possuir uma das certificações: CCNA: Routing and Switching, ou CompTIA Network+, ou JNCIP-ENT - Enterprise Routing and Switching, Professional, ou equivalentes/superiores<sup>(b)(i)</sup>.
- xi. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script)<sup>(d)</sup>.
- xii. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos 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<sup>(d)</sup>.
- xiii. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002<sup>(d)</sup>.



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

xiv. Todos os integrantes devem possuir conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

**10. Líder da Equipe especializada IV – Atendimento ao Usuário**

- 10.1. Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos técnicos no atendimento das demandas dos usuários de TIC e em manutenção de equipamento de Informática, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão da CONTRATANTE auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações estratégicas e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
- 10.2. Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 1:
- i. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de TIC<sup>(a)</sup>.
  - ii. Experiência profissional mínima de 7 (sete) anos na área de tecnologia da informação<sup>(e)</sup>.
  - iii. Possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores<sup>(e)(f)</sup>.
  - iv. Possuir no mínimo 2 (dois) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento ao usuário de TIC<sup>(e)(f)</sup>.
  - v. Certificação Microsoft “MD100: Windows10” ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - vi. Certificação de Líder de Suporte Técnico - HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL) ou equivalente/superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - vii. Certificação ITIL Service Management Foundation Certified v3 ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - viii. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TIC baseadas nos frameworks COBIT e ITIL<sup>(d)</sup>.
  - ix. Conhecimento de Inglês Técnico<sup>(d)</sup>.

**11. Integrantes da Equipe especializada IV – Atendimento ao Usuário**

- 11.1. Profissionais atuantes em centrais de atendimento de TIC no 2º nível, realizando instalações de hardware e software utilizados diretamente pelos usuários (computadores, periféricos, aparelhos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Prestam serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realizam manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
- 11.2. A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita nas alíneas (a) a (i) do item 1:
- i. Todos os integrantes devem ter concluído o ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação<sup>(a)</sup>.
  - ii. Todos os integrantes devem possuir no mínimo, 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e/ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 7 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou



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

- superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais em manutenção de microcomputadores<sup>(e)(f)(h)</sup>.
- iii. Todos os integrantes devem apresentar Certificação Microsoft “MD100: Windows10” ou superior<sup>(b)(i)</sup>.
  - iv. Todos os integrantes devem possuir curso de montagem, manutenção e configuração de microcomputadores, com carga horária mínima de 40 horas<sup>(c)(i)</sup>.
  - v. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede<sup>(d)</sup>.



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

**ANEXO VI – ATIVIDADES E ATRIBUTOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS**

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

- 1.1. 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.
- 1.2. Atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- 1.3. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos para o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.4. Garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.5. 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.
- 1.6. 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.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.
- 1.9. 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.
- 1.10. 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.
- 1.11. Reportar a CONTRATANTE e ao órgão central (DTI) quando houver necessidade, propondo melhorias, buscando solução de problemas, alimentando fluxos, disponibilizando relatórios e indicadores.
- 1.12. 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.
- 1.13. 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.



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

- 1.14. Prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
  - 1.15. Executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
2. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades específicos a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência.
- 3. Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC**
- 3.1. A equipe especializada de Governança de Serviços de TIC (Equipe I) deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC.
  - 3.2. Deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de novos incidentes. Será responsável pelo desenho, documentação, implantação e melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.
  - 3.3. A Equipe I será responsável pela observância e configuração da ferramenta ITSM (atualmente o CITSMART), encaminhamento das demandas de ajustes para a DTI, para atendimento aos processos de Governança de TIC da CONTRATANTE e publicação de relatórios/indicadores, quando necessário e em conjunto com a equipe de Governança da DTI, além do monitoramento dos processos ITIL v3 e v4, conforme exigido no TR, em todas as equipes especializadas.
  - 3.4. Essa equipe será a responsável por mediar a atuação entre as demais equipes especializadas, inclusive com as áreas de negócio da PF, unidade do órgão central que trata de governança de TIC e com os demais NTI e STI. Deverá criar e ajustar os scripts de atendimento, gerir a base de conhecimento e de itens de configuração, e elaboração dos relatórios com os indicadores do acordo de níveis de serviços. Sempre que necessário, deverá ser buscado o apoio da DTI devido ao uso da ferramenta única de ITSM e monitoramento.
  - 3.5. Objetiva investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.
  - 3.6. Deve estabelecer o usuário como a pessoa mais importante no fluxo do atendimento às requisições e incidentes. Deve assegurar que o atendimento promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário. Visa estabelecer que o serviço atende uma real necessidade do solicitante, ou seja, o serviço deve ser prestado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita.
  - 3.7. Deve manter a qualidade do atendimento alinhada às expectativas do usuário, objetivando uma conquista da confiabilidade no serviço prestado. Essa equipe deve avaliar os atendimentos individualmente, humanizando as solicitações dos usuários, diminuindo o ruído que eventualmente possa prejudicar esses atendimentos. É responsável por garantir que o atendimento presencial siga boas práticas como: a pontualidade, aparência, cordialidade, sigilo, empatia, confiabilidade e disponibilidade. Deve também atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento.



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

Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes junto aos usuários.

3.8. Deve elaborar, revisar e propor o Plano de Contingenciamento de Desastres da CONTRATANTE.

**3.9. Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada I**

3.9.1. Coordenar o registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (Hardware e Software).

3.9.2. Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.

3.9.3. Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as equipes especializadas de infraestrutura envolvidas.

3.9.4. Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as equipes especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.

3.9.5. Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.

3.9.6. Elaborar recomendações para implementar mudanças.

3.9.7. Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TIC, e controlar o seu fluxo de aprovação.

3.9.8. Obter e registrar o feedback do usuário em relação ao sucesso das mudanças implementadas.

3.9.9. Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TIC.

3.9.10. Controlar as mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TIC.

3.9.11. Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.

3.9.12. Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.

3.9.13. Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.

3.9.14. Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.

3.9.15. Implementar soluções preventivas.

3.9.16. Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.

3.9.17. Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).

3.9.18. Administrar o fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos da CONTRATANTE, em conjunto com o NTI e os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às equipes atendimento remoto e presencial.

3.9.19. Centralizar e coordenar a comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado,



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

- transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as equipes de atendimento remoto e presencial.
- 3.9.20. Centralizar, administrar e priorizar todas as requisições de mudança (RDM – Requisições de Mudança) encaminhadas.
  - 3.9.21. Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
  - 3.9.22. Elaborar planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc, em apoio a CONTRATANTE.
  - 3.9.23. Elaborar normas e documentação previstas no ITIL v3 ou superior, em apoio a CONTRATANTE.
  - 3.9.24. Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
  - 3.9.25. Organizar reuniões, orientando as equipes envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
  - 3.9.26. Apoiar a CONTRATANTE nos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
  - 3.9.27. Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pela CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
  - 3.9.28. Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
  - 3.9.29. Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
  - 3.9.30. Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
  - 3.9.31. Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
  - 3.9.32. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a mudanças programadas, etc.
  - 3.9.33. Obter da equipe de gestão de serviços da CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
  - 3.9.34. Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da CONTRATANTE.





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

- 3.9.35. Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
- 3.9.36. Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
- 3.9.37. Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais equipes especializadas de TIC.
- 3.9.38. Monitorar e publicar em formato web todos os indicadores chaves de performance e governança que serão definidos no TR.
- 3.9.39. Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, monitoração dos processos ITIL e gestão dos serviços de TIC da PF.
- 3.9.40. Apoiar a CONTRATANTE na gestão do catálogo de serviços de TIC, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
- 3.9.41. Apoiar a CONTRATANTE na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos, de indicadores e gestão de riscos a partir da ferramenta ITSM, dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- 3.9.42. Realizar e apresentar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
- 3.9.43. Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TIC da CONTRATANTE.
- 3.9.44. Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TIC.
- 3.9.45. Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.
- 3.9.46. Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- 3.9.47. Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TIC.
- 3.9.48. Participar de reuniões semanais com representantes da CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TIC.
- 3.9.49. Propor, revisar e atualizar processos e procedimentos operacionais.
- 3.9.50. Definir e atualizar os scripts de atendimento ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, melhorando continuamente a experiência dos usuários de serviços de TIC da PF.
- 3.9.51. Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
- 3.9.52. Estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, contemplando as principais dúvidas e soluções de incidentes, com respostas



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

- e procedimentos padronizados. A base de conhecimento estará acessível para todos os usuários da PF e para às equipes de atendimento remoto e presencial da CONTRATADA.
- 3.9.53. Manter atualizada e publicada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e disponibilizá-la a CONTRATANTE.
  - 3.9.54. Garantir que todos os serviços sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na ITIL – Information Technology Infrastructure Library, versão 3, revisão 2011 ou ITIL 4 e ISO/IEC 20.000 (vide item 5.8).
  - 3.9.55. Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATANTE esteja informada sobre o andamento das mesmas.
  - 3.9.56. Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
  - 3.9.57. Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações.
  - 3.9.58. Implantar/otimizar, administrar e operacionalizar as seguintes disciplinas de ITIL v3 e/ou v4 – Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio do CONTRATANTE.
  - 3.9.59. Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
  - 3.9.60. Garantir que os atendentes compreendam o contexto organizacional, estabelecendo ao usuário como a pessoa mais importante no atendimento.
  - 3.9.61. Garantir um bom atendimento, com foco no cliente, buscando a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços prestados.
  - 3.9.62. Garantir que o chamado atenda a real necessidade do usuário, isto é, o serviço deve ser realizado exatamente como o usuário espera, deseja ou necessita, buscando um estado de empatia do atendente para com o solicitante.
  - 3.9.63. Garantir a manutenção da qualidade dos serviços, objetivando conquistar a confiança do usuário.
  - 3.9.64. Garantir que a comunicação verbal e escrita dos atendimentos prestados seja satisfatória, educada e sem ruídos, atuando proativamente junto aos atendentes e usuários.
  - 3.9.65. Evitar informações conflitantes no decorrer dos atendimentos.
  - 3.9.66. Observar o cumprimento dos prazos e horários dos atendimentos.
  - 3.9.67. Garantir que uma informação registrada pelo usuário seja levada ao conhecimento dos profissionais da CONTRATADA para continuidade da tratativa da solicitação.
  - 3.9.68. Interceder em atendimentos não satisfatórios realizados pela CONTRATADA, atuando para melhorar a comunicação e solucionar o conflito.
  - 3.9.69. Avaliar as reclamações provenientes dos usuários, avaliando as sugestões de melhoria e envolvendo o CONTRATANTE quando for o caso.



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

- 3.9.70. Identificar os usuários que possuem maior dificuldade de lidar com tecnologia, realizando um trabalho de atendimento e acompanhamento personalizado.
- 3.9.71. Garantir que os atendentes saibam se portar tanto na comunicação verbal, na comunicação não verbal e escrita, orientando as equipes a se portarem adequadamente.
- 3.9.72. Garantir que todas as equipes especializadas estejam cientes das atribuições na excelência no atendimento ao usuário para o correto direcionamento das requisições dos usuários.
- 3.9.73. Realizar obrigatoriamente um contato pessoal com os solicitantes (call-back), seja por telefone (quando a solicitação é iniciada por qualquer meio diferente do chat ou telefone celular) ou chat (quando a solicitação é iniciada por telefone celular ou chat) para fins de acompanhamento da demanda, até o seu fechamento (todas as informações relativas ao atendimento devem ser registradas na ITSM). Deve ser realizado contato com o usuário sempre que:  
a) uma requisição for agendada pelo profissional da CONTRATADA. A data agendada para atendimento deve ser acordada com o usuário; b) a demanda que houver alguma particularidade impedindo a continuidade no atendimento. Esse contato objetiva obter alguma informação necessária do usuário ou de esclarecer ao mesmo os motivos da não execução dos serviços naquele momento e agendamento de uma nova data; c) um atendimento supostamente resolvido não for validado pelo usuário; d) não for encontrada uma solução por parte das equipes especializadas para o que foi solicitado pelo usuário; e) quando um chamado não tiver tido sua pesquisa de satisfação preenchida por um dia útil após seu envio. Nesse caso deve-se solicitar ao usuário que a preencha, enviando-a novamente; f) um usuário avaliar um chamado abaixo do indicador de satisfação. Deve-se registrar o motivo da insatisfação do usuário e procurar diminuir o impacto negativo, comunicando o fato a CONTRATANTE.
- 3.9.74. Orientar os profissionais da CONTRATADA quanto à postura junto ao usuário: saber ouvir; manter a calma; prestar informações objetivas sem apressar o atendimento; eliminar frases e expressões do tipo “não sabemos”, “não podemos”, “não temos”; dar o correto direcionamento à solicitação buscando sempre atender a demanda do usuário (comprometimento).
- 3.9.75. Garantir que os atendimentos sejam registrados com todas as informações necessárias na ferramenta de requisição de serviços (ITSM) para o seu correto encaminhamento.
- 3.9.76. Atuar bem próximo ao solicitante de uma demanda, verificando continuamente se o atendimento está satisfatório, identificando qualquer necessidade do usuário e prontamente dando o correto direcionamento do chamado para sua solução. Deve-se manter o usuário informado, com uma comunicação aberta até o fechamento da solicitação.
- 3.9.77. Atuar junto a ouvidoria da CONTRATANTE, responder aos questionamentos e contatar o usuário com os esclarecimentos necessários, quando preciso.
- 3.9.78. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.



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

- 3.9.79. Participar de reuniões com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
- 3.9.80. Controlar e promover a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
- 3.9.81. Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte ao usuário.
- 3.9.82. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos da CONTRATADA.
- 3.9.83. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- 3.9.84. Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
- 3.9.85. Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários, em conjunto com a equipe de apoio à governança e líderes técnicos.
- 3.9.86. Gerir a qualidade dos serviços de atendimento ao usuário.
- 3.9.87. Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
- 3.9.88. Analisar os chamados encaminhados pela equipe de atendimento remoto ao usuário em conjunto com o líder técnico da respectiva equipe, avaliando e corrigindo eventuais não conformidades e desvios de boa conduta.
- 3.9.89. Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total. Atuar também em auditorias para certificação da qualidade nos atendimentos.
- 3.9.90. Elaborar, revisar e propor o Plano de Contingenciamento de Desastres da CONTRATANTE.

**3.10. Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada I**

- 3.10.1. Coordenar e supervisionar a execução das atividades das quatro equipes especializadas I, II, III e IV, na infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário.
- 3.10.2. Fazer a gestão geral do CONTRATO quanto ao aspecto técnico do serviço, mantendo o controle de todos os atendimentos de chamados e incidentes, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.
- 3.10.3. Gerenciar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada de Governança de Serviços de TIC.
- 3.10.4. Mediar o relacionamento das equipes da CONTRATADA com a equipe de atendimento ao usuário de primeiro nível e operação de infraestrutura da DTI/PF.
- 3.10.5. Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- 3.10.6. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- 3.10.7. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA que atuam nas equipes especializadas de infraestrutura.



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

- 3.10.8. Garantir que normas internas da CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- 3.10.9. Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relacionadas com o apoio à governança de TIC e com o suporte à infraestrutura.
- 3.10.10. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução técnica e administrativa do CONTRATO, não afastando a necessidade do preposto administrativo da empresa para tratar dos assuntos administrativos.
- 3.10.11. Participar de reuniões periódicas e presenciais, com representantes da CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados, destacando as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- 3.10.12. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações sobre os indicadores de nível de serviço, de desempenho e demais informações requisitadas pela CONTRATANTE.
- 3.10.13. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à equipe de apoio à governança, às equipes de suporte à infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário, a partir dos chamados finalizados por estas equipes no sistema de requisição de serviço.
- 3.10.14. Atuar em conjunto com a CONTRATANTE, comunicando-a a respeito da atuação de suas equipes quando houver necessidade ou for requisitado.
- 3.10.15. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos que atuam no apoio à governança e nas equipes de suporte à infraestrutura de TIC.
- 3.10.16. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos.
- 3.10.17. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- 3.10.18. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- 3.10.19. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
- 3.10.20. 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.
- 3.10.21. Reportar a CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
- 3.10.22. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- 3.10.23. Receber as demandas relativas às equipes especializadas de infraestrutura de TIC e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho, com o correto direcionamento das demandas entre os profissionais mais qualificados para o seu atendimento dentro de suas equipes.



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

- 3.10.24. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à atuação de forma clara, coesa e completa no sistema de gestão de suporte técnico e na base de conhecimento.
- 3.10.25. Planejar, indicar e preparar os profissionais das equipes para realizarem as Visitas Técnicas Programadas (VTP) e Visitas Técnicas Emergenciais (VTE).
- 3.10.26. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- 3.10.27. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à suas equipes, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc.).
- 3.10.28. Atuar nas requisições planejadas, supervisionando a elaboração do planejamento para sua execução, contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos ou necessários.

**4. Equipe especializada II – Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados**

- 4.1. A Equipe Especializada II 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.
- 4.2. Responsável pela operação, manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.
- 4.3. 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 snapshots de máquinas virtuais e sistemas de armazenamento.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. Encarregada da verificação de integridade dos dados armazenados em produção e nas cópias de segurança dos servidores de armazenamento da CONTRATANTE.
- 4.7. 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 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.
- 4.8. Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada II**
  - 4.8.1. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
  - 4.8.2. Participar de reuniões junto a CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.



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

- 4.8.3. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e servidores da rede local.
- 4.8.4. Manter em funcionamento os servidores Microsoft Windows das unidades da CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais, eventualmente com apoio da DTI.
- 4.8.5. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
- 4.8.6. 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.
- 4.8.7. Realizar a migração do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da DTI.
- 4.8.8. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade da PF.
- 4.8.9. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Microsoft Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE.
- 4.8.10. Operar, consultar, analisar e propor melhorias na solução do Microsoft Intune, gerenciada pela DTI.
- 4.8.11. 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 RS, conforme necessidades da CONTRATANTE.
- 4.8.12. 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.
- 4.8.13. Sustentar, instalar, configurar, administrar, gerenciar e monitorar os serviços do ambiente Microsoft Windows Server, das unidades da CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades.
- 4.8.14. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Microsoft Windows da PF.
- 4.8.15. Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Microsoft Windows Server.
- 4.8.16. 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.
- 4.8.17. Implementar a automação da configuração de servidores Microsoft Windows Server.
- 4.8.18. 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.
- 4.8.19. Manter e configurar os serviços de replicação e manutenção do Active Directory e Microsoft 365.



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

- 4.8.20. 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.
- 4.8.21. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
- 4.8.22. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
- 4.8.23. 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.
- 4.8.24. 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.
- 4.8.25. 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.
- 4.8.26. 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.
- 4.8.27. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- 4.8.28. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.
- 4.8.29. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Microsoft Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
- 4.8.30. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
- 4.8.31. Indicar à DTI softwares a serem disponibilizados aos usuários da PF via Central de Software.
- 4.8.32. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais via rede.
- 4.8.33. 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.
- 4.8.34. Criar, configurar, manter e aplicar políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Microsoft Windows Server, seguindo as diretrizes da DTI.
- 4.8.35. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Microsoft Windows.
- 4.8.36. Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Microsoft Windows Server.,
- 4.8.37. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center.
- 4.8.38. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos de software e hardware.





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

- 4.8.39. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações.
- 4.8.40. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- 4.8.41. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC.
- 4.8.42. 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.
- 4.8.43. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 4.8.44. 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.
- 4.8.45. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
- 4.8.46. 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.
- 4.8.47. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
- 4.8.48. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 4.8.49. 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.
- 4.8.50. 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.
- 4.8.51. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- 4.8.52. 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.
- 4.8.53. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
- 4.8.54. Elaborar informativos com orientações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 4.8.55. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.



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

- 4.8.56. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas.
- 4.8.57. Exercitar e simular contingências, informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 4.8.58. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 4.8.59. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
- 4.8.60. 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.
- 4.8.61. Administrar serviços adicionais na plataforma open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
- 4.8.62. Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário e garantir o seu correto funcionamento.
- 4.8.63. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 4.8.64. 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.
- 4.8.65. Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- 4.8.66. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- 4.8.67. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
- 4.8.68. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- 4.8.69. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- 4.8.70. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- 4.8.71. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- 4.8.72. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
- 4.8.73. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD)



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

- existentes no ambiente, inclusive no que se refere aos serviços de Business Intelligence (BI).
- 4.8.74. Executar consultas de validação de dados no SGBD.
  - 4.8.75. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.
  - 4.8.76. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
  - 4.8.77. 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.
  - 4.8.78. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
  - 4.8.79. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
  - 4.8.80. 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.
  - 4.8.81. Analisar os backups e restores dos bancos de dados. Executar testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da CONTRATANTE.
  - 4.8.82. 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.
  - 4.8.83. 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.
  - 4.8.84. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI.
  - 4.8.85. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança da CONTRATANTE.
  - 4.8.86. 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.
  - 4.8.87. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
  - 4.8.88. Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI.
  - 4.8.89. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias, assim como dos serviços de BI.
  - 4.8.90. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software.
  - 4.8.91. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.



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

- 4.8.92. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
- 4.8.93. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- 4.8.94. Analisar e dimensionar volume de dados e índices.
- 4.8.95. Gerar relatórios relacionados à performance e integridade do banco de dados.
- 4.8.96. Operar, manter, instalar e configurar ferramentas de BI do CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que o CONTRATANTE venha adquirir.
- 4.8.97. Gerenciar as ferramentas de BI, tais como: Qlik Sense e Power BI ou outras definidas pela CONTRATANTE.
- 4.8.98. Manter aplicações que envolvam On-line Analytical Processing – OLAP.
- 4.8.99. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional.
- 4.8.100. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de BI.
- 4.8.101. Garantir a consistência e segurança das informações.
- 4.8.102. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 4.8.103. Elaborar, propor, testar e executar o Plano de Backup da CONTRATANTE.
- 4.8.104. Apoiar e administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- 4.8.105. Verificar realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
- 4.8.106. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
- 4.8.107. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.
- 4.8.108. Exercitar e simular contingências e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 4.8.109. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 4.8.110. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- 4.8.111. 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.
- 4.8.112. Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
- 4.8.113. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 4.8.114. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- 4.8.115. Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
- 4.8.116. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches, rede SAN e rede VSAN ou equipamentos que



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

a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados, tais como: DAS, NAS, LTA, DAT e armazenamento em nuvem.

- 4.8.117. Criar, editar e remover LUNs, Volumes, iSCSI, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados.
- 4.8.118. Acionar suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
- 4.8.119. Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS e CEPH.
- 4.8.120. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reavaliação de discos e volumetria.
- 4.8.121. Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
- 4.8.122. 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.
- 4.8.123. 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.

**4.9. Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada II**

- 4.9.1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe especializada II.
- 4.9.2. 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.
- 4.9.3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- 4.9.4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
- 4.9.5. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- 4.9.6. 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.
- 4.9.7. Otimizar escalas, turnos de trabalho dos profissionais, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- 4.9.8. 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.
- 4.9.9. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pela CONTRATANTE.
- 4.9.10. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
- 4.9.11. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- 4.9.12. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- 4.9.13. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.



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

- 4.9.14. 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.
- 4.9.15. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- 4.9.16. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- 4.9.17. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
- 4.9.18. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
- 4.9.19. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
- 4.9.20. 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.
- 4.9.21. 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.

**5. Equipe especializada III – Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação**

- 5.1. A Equipe Especializada III de Suporte à Infraestrutura – Redes, Telefonia, Monitoramento 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.
- 5.4. 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).



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

- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. A Equipe III 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).
- 5.10. A Equipe III 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.
- 5.11. Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada III**
  - 5.11.1. 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.
  - 5.11.2. Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, access points, switches e roteadores.
  - 5.11.3. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
  - 5.11.4. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
  - 5.11.5. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
  - 5.11.6. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede.
  - 5.11.7. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede, garantindo a consistência e a segurança das informações.



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

- 5.11.8. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
- 5.11.9. 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.
- 5.11.10. Propor e subsidiar a CONTRATANTE em projetos de estruturas físicas e lógicas das redes de comunicação.
- 5.11.11. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- 5.11.12. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração e execução periódica de testes de alta disponibilidade na infraestrutura com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 5.11.13. 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.
- 5.11.14. Executar as rotinas de operação e administração do firewall visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação.
- 5.11.15. 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.
- 5.11.16. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- 5.11.17. 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.
- 5.11.18. 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.
- 5.11.19. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- 5.11.20. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 5.11.21. Configurar e suportar a rede sem fio (Wi-Fi) da CONTRATANTE.
- 5.11.22. 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.
- 5.11.23. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE.
- 5.11.24. Administrar, em nível regional, o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.





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

- 5.11.25. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE.
- 5.11.26. 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.
- 5.11.27. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.
- 5.11.28. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
- 5.11.29. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
- 5.11.30. Apoiar na administração dos equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das unidades da CONTRATANTE.
- 5.11.31. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe especializada III.
- 5.11.32. Sustentar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP Asterisk (VoIP) da CONTRATANTE.
- 5.11.33. 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.
- 5.11.34. 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.
- 5.11.35. Operar, configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual.
- 5.11.36. Criar mapas de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas ou aplicações em ferramentas.
- 5.11.37. Registrar manualmente os incidentes que forem observados em monitoramento e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
- 5.11.38. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- 5.11.39. 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.
- 5.11.40. 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.
- 5.11.41. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com a CONTRATANTE.
- 5.11.42. Monitorar e analisar os alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.



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

- 5.11.43. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.
- 5.11.44. Fornecer para a equipe especializada I, os indicadores do status e desempenho dos sistemas a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- 5.11.45. 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.
- 5.11.46. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos níveis mínimos de serviço.
- 5.11.47. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
- 5.11.48. 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.
- 5.11.49. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe e nos diagnósticos de incidentes e problema.
- 5.11.50. 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.
- 5.11.51. Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na infraestrutura física do datacenter e salas técnicas da CONTRATANTE.
- 5.11.52. 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.
- 5.11.53. 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.
- 5.11.54. Manter o datacenter e salas técnicas limpos e organizados.
- 5.11.55. Administrar repositório e concentradores de logs dos eventos dos serviços de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
- 5.11.56. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
- 5.11.57. 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.
- 5.11.58. Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
- 5.11.59. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
- 5.11.60. Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.



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

- 5.11.61. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para melhoria do sistema de CFTV da CONTRATANTE.
- 5.11.62. 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.
- 5.11.63. Implementar o monitoramento dos sistemas em produção e em homologação.
- 5.11.64. Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência da PF.
- 5.11.65. Monitorar a execução das rotinas de backup.
- 5.11.66. Criar painéis para monitoração em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
- 5.11.67. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
- 5.11.68. Manter e administrar os recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas (IP/PABX IP/PABX).
- 5.11.69. Instalar, configurar e manter as Centrais Telefônicas, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 2.000 ramais/usuário.
- 5.11.70. Instalar, configurar, manter e auditar solução baseada em Asterisk.
- 5.11.71. Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia.
- 5.11.72. Reconfigurar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia.
- 5.11.73. Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP.
- 5.11.74. 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.
- 5.11.75. Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações das soluções de telefonia.
- 5.11.76. 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.
- 5.11.77. Instalar, substituir e configurar equipamentos nas unidades da CONTRATANTE, inclusive em novas localidades, quando necessário.
- 5.11.78. 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.
- 5.11.79. Executar, em apoio a CONTRATANTE, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
- 5.11.80. Gerenciar, em apoio a CONTRATANTE, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.



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

- 5.11.81. Propor e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em apoio a CONTRATANTE.
- 5.11.82. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE.
- 5.11.83. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pela CONTRATANTE.
- 5.11.84. Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de infraestrutura, atendimento ao usuário e gestores de TIC.
- 5.11.85. Fornecer suporte técnico para a CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- 5.11.86. Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE.
- 5.11.87. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação.
- 5.11.88. Analisar e propor regras de uso dos recursos computacionais, em apoio a CONTRATANTE.
- 5.11.89. Apoiar a realização testes de vulnerabilidades nos serviços e sistemas das unidades, bem como nos itens de configuração e ativos de TIC da CONTRATANTE.
- 5.11.90. 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.
- 5.11.91. 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.
- 5.11.92. 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.).
- 5.11.93. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela CONTRATANTE.
- 5.11.94. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- 5.11.95. Apoiar a CONTRATANTE na análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- 5.11.96. 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.
- 5.11.97. 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.



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

- 5.11.98. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- 5.11.99. 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.
- 5.11.100. 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.
- 5.11.101. 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.
- 5.11.102. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- 5.11.103. Apoiar no uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- 5.11.104. 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.
- 5.11.105. Apoiar à execução das atividades das demais equipes especializadas na área da segurança da informação.
- 5.11.106. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- 5.11.107. Apoiar a CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.
- 5.11.108. 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.
- 5.11.109. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- 5.11.110. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança, garantindo a consistência e a segurança das informações.

**5.12. Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada III**

- 5.12.1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
- 5.12.2. 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.
- 5.12.3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- 5.12.4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.



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

- 5.12.5. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- 5.12.6. 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.
- 5.12.7. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
- 5.12.8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- 5.12.9. 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.
- 5.12.10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pela CONTRATANTE.
- 5.12.11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
- 5.12.12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- 5.12.13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para a CONTRATANTE, no caso de produtos, equipamentos e serviços da infraestrutura de TIC.
- 5.12.14. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
- 5.12.15. 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.
- 5.12.16. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- 5.12.17. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- 5.12.18. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
- 5.12.19. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
- 5.12.20. 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.
- 5.12.21. 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. Equipe especializada IV – Atendimento ao Usuário**

- 6.1. O Atendimento ao Usuário é responsável pela atuação in loco, solucionando as demandas dos usuários não resolvidas via atendimento remoto, bem como pela



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

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.

- 6.2. As atividades de atendimento serão realizadas em todas as unidades da PF no estado do Rio Grande 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.

**6.3. Atividades a serem realizadas pela Equipe especializada IV**

- 6.3.1. Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento.
- 6.3.2. Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional.
- 6.3.3. Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo.
- 6.3.4. Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo.
- 6.3.5. Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou internet.
- 6.3.6. Cadastrar usuário visitante na rede Wi-Fi, para acesso de médio e de longo prazo.
- 6.3.7. Instalar ou reinstalar sistema operacional.
- 6.3.8. Instalar correções e atualizações de sistema operacional.
- 6.3.9. Instalar controlador de dispositivo.
- 6.3.10. Instalar certificado digital.
- 6.3.11. Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações.
- 6.3.12. Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações.
- 6.3.13. Configurar sistema operacional.
- 6.3.14. Configurar rede do computador.
- 6.3.15. Configurar impressão do computador.
- 6.3.16. Configurar perfil do usuário.
- 6.3.17. Configurar impressora e equipamentos de digitalização.
- 6.3.18. Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede.
- 6.3.19. Formatar sistema de arquivos.
- 6.3.20. Otimizar desempenho do sistema operacional.
- 6.3.21. Instalar ou reinstalar aplicativo.
- 6.3.22. Instalar correções e atualizações de aplicativo.
- 6.3.23. Remover aplicativo.
- 6.3.24. Configurar aplicativo.
- 6.3.25. Converter formato de arquivo.
- 6.3.26. Efetuar cópia de segurança de arquivos.
- 6.3.27. Restaurar cópia de segurança de arquivos.



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

- 6.3.28. Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis.
- 6.3.29. Transferir arquivos.
- 6.3.30. Instalar antivírus e outros aplicativos antimalware.
- 6.3.31. Atualizar definições de vírus e malware.
- 6.3.32. Remover vírus e malware.
- 6.3.33. Configurar antivírus e malware.
- 6.3.34. Configurar atualizações automáticas de software.
- 6.3.35. Configurar firewall local.
- 6.3.36. Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados.
- 6.3.37. Realizar a conectorização em cabeamento de rede de dados.
- 6.3.38. Certificar cabeamento de rede de dados.
- 6.3.39. Mover ponto de rede de dados ou telefonia.
- 6.3.40. Reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia.
- 6.3.41. Reorganizar bastidores.
- 6.3.42. Instalar, configurar ou remover equipamentos e periféricos.
- 6.3.43. Instalar ou remover componentes de equipamentos.
- 6.3.44. Configurar equipamento.
- 6.3.45. Montar ou desmontar equipamento e periféricos.
- 6.3.46. Movimentar equipamentos e periféricos.
- 6.3.47. Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamentos e periféricos.
- 6.3.48. Acionar assistência técnica de fornecedor para o reparo de equipamentos e periféricos com garantia.
- 6.3.49. Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia.
- 6.3.50. Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos.
- 6.3.51. Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax.
- 6.3.52. Manter inventário de hardware e software.
- 6.3.53. Executar serviços de limpeza e higienização de hardware.

**6.4. Atividades a serem realizadas pelo Líder da Equipe especializada IV**

- 6.4.1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe.
- 6.4.2. 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.
- 6.4.3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
- 6.4.4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
- 6.4.5. Supervisionar o encaminhamento de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
- 6.4.6. 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.
- 6.4.7. Atuar em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, comunicando a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado.
- 6.4.8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.





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

- 6.4.9. 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.
- 6.4.10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitadas pela CONTRATANTE.
- 6.4.11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais.
- 6.4.12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
- 6.4.13. 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.
- 6.4.14. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
- 6.4.15. 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.
- 6.4.16. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- 6.4.17. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- 6.4.18. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas no atendimento ao usuário de TIC.
- 6.4.19. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
- 6.4.20. 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.
- 6.4.21. 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.

## **7. Transversalidade das Atividades**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.



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

**ANEXO VII – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

Referência: (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa \_\_\_\_\_ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, abaixo assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, realizou VISITA TÉCNICA nas dependências da Superintendência de Polícia Federal no Rio Grande do Sul, tomando conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletou as informações e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial.

Porto Alegre, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo  
(Servidor da SR/PF/RS)

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF:



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

**ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES**

Referência: (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa \_\_\_\_\_ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, abaixo assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, **RENUNCIA à VISITA TÉCNICA** ao local da execução do serviço, conforme dispõe o edital da licitação em referência.

Declaro, ainda, sob as penalidades da lei, de que tenho pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços a serem contratados, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não utilizarei para qualquer questionamento futuro que ensejam avenças técnicas ou financeiras, isentando a Superintendência de Polícia Federal no Rio Grande do Sul, de qualquer reclamação e/ou reivindicação de minha parte.

\_\_\_\_\_, (cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF:



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

**ANEXO IX – UNIDADES E QUANTIDADE DE USUÁRIOS**

Região	Localidade	Endereço	Distância (km)	Tempo Médio de Automóvel (h)	Tempo de Deslocamento (TD) (h)	Quantidade de Usuários	
						Subtotal	Total
1	<b>Sede SR/PF/RS</b>	Avenida Ipiranga, 1365 – Bairro Azenha – CEP 90160-093 – Porto Alegre/RS	0	0:00	0:00	411	639
	Aeroporto Internacional Salgado Filho	Avenida Severo Dulus, 90010, CEP 90200-310 – Porto Alegre/RS	10	0:20	0:00	33	
	Posto Porto Alegre	Avenida Paraná, 991 – CEP 90240-600 – PORTO ALEGRE/RS Paraná, 991	5,9	0:16	0:00	23	
	PEP Shopping Praia de Belas	Avenida Praia de Belas, 1181 – Praia de Belas – CEP: 90110-001 – Porto Alegre/RS	2,3	0:07	0:00	18	
	Posto CONAB	Av. Missões, 287 – Bairro Navegantes, CEP 90230-100 – Porto Alegre/RS	8,1	0:20	0:00	4	
	Posto Garagem	Rua Professor Freitas e Castro, 191 – Bairro Azenha – CEP 90040-400 – Porto Alegre/RS	0,22	0:01	0:00	1	
	Delegacia Caxias do Sul	Avenida Júlio de Castilho, 150, 2º Andar – Bairro Nossa Sra. de Lourdes – CEP 95010-000 – Caxias do Sul/RS	124	2:20	6:00	45	
	PEP Shopping Iguatemi Caxias do Sul	RSC 453 Km 3,5, 2780 – Distrito Industrial – CEP: 95110-900 – Shopping Iguatemi – Caxias do Sul/RS	125	2:30	6:00	12	
	Posto Caxias do Sul	Avenida Dr. Protásio Alves, 128 – Bairro Rio Branco – CEP 95010-050 – Caxias do Sul/RS	129	2:30	6:00	5	
	Delegacia Santa Cruz do Sul	Rua Coronel Oscar Rafael Jost, 2117 – Bairro Avenida – CEP 96815-010 – Santa Cruz do Sul/RS	153	2:20	6:00	47	
	Base FICCO	A ser fornecido	20	0:40	1:00	20	
	Posto Temporário RG1.1	A ser fornecido	200	2:20	6:00	10	
	Posto Temporário RG1.2	A ser fornecido	200	2:20	6:00	10	
2	<b>Delegacia Pelotas</b>	Avenida Duque de Caxias, 1049 – Bairro Fragata CEP 96.030-003 – Pelotas/RS	0	0:00	0:00	51	217
	Aeroporto Internacional de Pelotas	Avenida Zeferino Costa, S/N – Três Vendas CEP 96070-480 – Pelotas/RS	10,9	0:20	0:00	1	
	Delegacia Bagé	Avenida Presidente Vargas, 350 – CEP 96400-410 – Bagé/RS	183	2:16	6:00	35	



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

Região	Localidade	Endereço	Distância (km)	Tempo Médio de Automóvel (h)	Tempo de Deslocamento (TD) (h)	Quantidade de Usuários	
						Subtotal	Total
	Posto Aceguá	BR 153, KM 661 – CEP 96445-000 – Aceguá/RS	238	2:47	9:00	1	
	Delegacia Chuí (Santa Vitória do Palmar)	Rua General Canabarro, 330 – CEP 96230-000 – Santa Vitória do Palmar/RS	245	2:49	9:00	26	
	Posto Chuí	BR 471, KM 650 – CEP 96255-000 – Chuí/RS	264	3:00	9:00	8	
	Delegacia Jaguarão	Avenida Júlio de Castilhos, 1572 – CEP 96300-000 – Jaguarão/RS	135	1:38	6:00	33	
	Delegacia Rio Grande	Rua General Osório nº 512 – Centro CEP: 96.200-400 – RIO GRANDE/RS	63,2	1:00	1:00	46	
	Posto NEPOM Rio Grande	Avenida Comendador Vasco Vieira da Fonseca – Centro CEP: 96.200-420 – RIO GRANDE/RS	63	1:00	1:00	6	
	Posto Temporário RG2	A ser fornecido	264	3:00	9:00	10	
3	<b>Delegacia Santa Maria</b>	Rua Vale Machado, 1361 – Centro CEP 97010-530 – Santa Maria/RS	0	0:00	0:00	40	193
	Posto NUTEC Santa Maria	Rua dos Andradas, 138 – CEP 97020-040 – Santa Maria/RS	1,9	0:05	0:00	6	
	Posto Depósito Santa Maria	Av. Hélio Basso, 1025 – CEP 97070-805, Santa Maria/RS	3,8	0:10	0:00	1	
	Posto Santa Maria	Rua Jorge Pedro Abelin, 61 – CEP 97050-390 – Santa Maria/RS	1,7	0:06	0:00	6	
	Posto Aeroporto de Santa Maria	Rua Rubéns Martim Berta, 765 – Camobi – CEP 97105-000, Santa Maria/RS	12,5	0:20	0:00	2	
	Delegacia Santana do Livramento	Rua Silveira Martins, 1257 – Centro - CEP 97.573-511 – Santana do Livramento/RS	243	2:56	9:00	35	
	Posto Santana do Livramento	A ser fornecido	245	3:01	9:00	10	
	Posto Quaraí	Estrada Largo Castelo Branco, S/N – CEP 97560-000 – Quaraí/RS	347	4:04	12:00	2	
	Posto Shopping Sineriz – Uruguai	Rua Sepé, 51 – CEP 40000 – Rivera/UY	245	3:01	9:00	8	
	Delegacia São Borja	Rua Vereador Alberto Rocha Benevenuto, 3126 – Passo CEP 97670-000 – São Borja/RS	302	3:57	9:00	30	
	Posto CUF San Tomé – Argentina	Ponte Internacional São Borja/São Tomé – CEP 97670-000 – São Borja/RS	308	4:01	12:00	8	
	Delegacia Uruguaiana	Rua Andradas, 1878 CEP 97502-360 – Uruguaiana/RS	366	4:25	12:00	37	
	Posto Uruguaiana	Ponte Internacional Uruguaiana/Passo de Los	365	4:25	12:00	8	



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

Região	Localidade	Endereço	Distância (km)	Tempo Médio de Automóvel (h)	Tempo de Deslocamento (TD) (h)	Quantidade de Usuários	
						Subtotal	Total
		Libres – CEP 97500-000 – Uruguiana/RS					
	Aeroporto Uruguiana	Acesso Marechal Setembrino de Carvalho, S/N – Aeroporto – CEP 97513-780 – Uruguiana/RS	364	4:23	12:00	1	
	Posto Temporário RG3	A ser fornecido	434	4:30	12:00	10	
4	<b>Delegacia Passo Fundo</b>	Av. Sete de Setembro, 10 – Bairro Centro – CEP 99010-120 – Passo Fundo/RS	0	0:00	0:00	67	156
	PEP Shopping Bourbon Passo Fundo	Av. Brasil Leste, 200 – Entrada 2 (Loja 45) – Bairro Petrópolis – CEP 99050-001	3	0:07	0:00	5	
	Delegacia Santo Ângelo	Avenida São João, 555 – CEP 98801-400 – Santo Ângelo/RS	212	3:09	9:00	70	
	Posto Porto Mauá	Rua Uruguai, S/N – CEP 98947-000 – Porto Mauá/RS	309	4:15	12:00	2	
	Posto Porto Xavier	Rua Marechal Floriano, 44 – CEP 98995-000 - Porto Xavier/RS	328	4:33	12:00	2	
	Posto Temporário RG4	A ser fornecido	328	4:33	12:00	10	



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

**ANEXO X – QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE REDE E DE INFRAESTRUTURA**

CATEGORIA	FABRICANTE/MODELO	Regiões de Atendimento				Total	Garantia
		Região 1	Região 2	Região 3	Região 4		
Switches de Rede	Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	19	9	8	6	42	Não
	Switch Dell PowerConnect 5524	29	7	10	6	52	Não
Rede Datacenter	Dell PCT7024	2	0	0	0	2	Não
	Dell N4032F	4	0	0	0	4	Não
	CISCO Catalyst 2960-X	5	0	0	0	5	Não
Outros Equipamentos de Rede, VOIP e Videoconferência	Gateway Khomp EBS Modular SPX 60E1/8FXS/4FXO	6	5	4	2	17	Não
	UniFi AP-LR	3	2	4	2	11	Não <sup>1</sup>
	AP TP-LINK Wireless N Router WR741N	1	0	0	0	1	Não <sup>1</sup>
	Intelbras HotSpot 300	4	0	0	0	4	Não <sup>1</sup>
	AP D-Link DI-524	1	0	0	0	1	Não <sup>1</sup>
	AP TP-LINK Archer C6	1	1	2	0	4	Não <sup>1</sup>
	TP-Link EC230-G1	1	0	1	2	4	Não <sup>1</sup>
	AP Intelbras WRG240E	1	0	0	0	1	Não <sup>1</sup>
	Belkin AC750 Dual-Band Wireless Router	1	0	0	0	1	Não <sup>1</sup>
	AP D-Link DIR-610	1	0	0	0	1	Não <sup>1</sup>
	Telefone IP Yealink SIP-T58A	9	5	4	2	20	Não
	Telefone IP Yealink SIP-T46U	60	6	6	3	75	Não
	Telefone IP Yealink SIP-T43U	34	10	12	7	63	Não
	Telefone IP Grandstream 1628	496	143	148	101	888	Não
	Câmera VGA CFTV	80	80	64	32	256	Não
	Câmera IP CFTV intelbras	5	5	4	2	16	Não
	NVR Intelbras	5	5	4	2	16	Não
	Câmera IP CFTV HIKVISION	48	0	0	0	48	Não
	NVR HIKVISION	3	0	0	0	3	Não
Riverbed Steelhead CX-570	7	8	10	4	29	Não	
Servidores	Dell PowerEdge R420	3	5	4	2	14	Não
	Dell PowerEdge T440	2	5	4	2	13	Até 05/2024
	Dell PowerEdge R530	1	0	0	0	1	Não
	Dell PowerEdge R630	2	0	1	0	3	Não
	Dell PowerEdge R740xD	1	0	0	0	1	Até 05/2024
	Dell PowerEdge R730xD	5	0	0	0	5	Não
	Dell PowerEdge R610	2	0	0	0	2	Não
	Dell PowerEdge 860	1	0	0	0	1	Não
	Dell PowerEdge 1950	1	0	1	0	2	Não
	HP Proliant DL580G7	2	0	0	0	2	Não
	Twin SUPERMICRO 6029	5	0	0	0	5	Até 06/2024
Dell PowerEdge T420	1	0	0	0	1	Não	



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

Sistemas Operacionais	ESXi6	2	0	0	0	2	Não se aplica
	ESXi6.5	1	0	0	0	1	Não se aplica
	Ubuntu	7	0	2	0	9	Não se aplica
	Centos 7	14	0	0	0	14	Não se aplica
	Windows Server 2019	7	10	8	4	29	Não se aplica
Virtual Machine	CentOS	3	5	4	2	14	Não se aplica
	Ubuntu	25	10	8	4	47	Não se aplica
	Windows Server 2008	3	0	0	0	3	Não se aplica
	Windows Server 2012	4	0	0	0	4	Não se aplica
	Windows Server 2019	9	10	8	4	31	Não se aplica
	EMC Avamar	3	0	0	0	3	Não se aplica
Storage	Dell EqualLogic PS6110	3	0	0	0	3	Não
	Dell EqualLogic PS6210	1	0	0	0	1	Não
	Dell PowerVault MD 1000	3	0	0	0	3	Não
	Storage POSITIVO 6049	2	0	0	0	2	Não
Servidor Aplicação	Apache	4	0	0	0	4	Não se aplica
	Wiki	1	0	0	0	1	Não se aplica
	OTRS	1	0	0	0	1	Não se aplica
	OCS	1	0	0	0	1	Não se aplica
	Zabbix Server	1	0	0	0	1	Não se aplica
	Zabbix Proxy	3	5	4	2	14	Não se aplica
	Grafana	1	0	0	0	1	Não se aplica
	PostgresSQL	4	5	4	2	15	Não se aplica
	PrintServer	5	5	4	2	16	Não se aplica
	WSUS	1	0	0	0	1	Não se aplica
	File Server	8	5	6	2	21	Não se aplica
	System Center	3	5	4	2	14	Não se aplica
	Acelerador SH	8	7	10	4	29	Não se aplica
	Acelerador SC	2	0	0	0	2	Não se aplica
	Bacula	1	0	0	0	1	Não se aplica
	Firewall	2	0	0	0	2	Não se aplica
	DHCP	11	7	10	4	32	Não se aplica
	DNS	5	5	4	2	16	Não se aplica
	NUT/UPSD	5	5	6	2	18	Não se aplica
	Kubernetes	1	0	0	0	1	Não se aplica
	Docker	1	0	0	0	1	Não se aplica
	Asterisk (FreePBX)	3	5	4	2	14	Não se aplica
	VirtualBox	2	0	0	0	2	Não se aplica
CEPH STORAGE CLUSTER	1	0	0	0	1	Não se aplica	
Docker	1	0	0	0	1	Não se aplica	





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

- 1 – Foi licitado solução Wi-Fi para todas as unidades da PF com garantia de 60 meses. Aguardando descentralização de recursos para compra.
- 2 – Existe planejamento de compra de novos equipamentos.



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

**ANEXO XI – QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE USUÁRIOS POR REGIÃO**

EQUIPAMENTOS	Regiões de Atendimentos				QUANTIDADE TOTAL	Garantia
	Região 1	Região 2	Região 3	Região 4		
Computador	615	29	69	59	772	Não
Dock Station	624	17	59	17	717	Não
Impressora	179	24	29	18	250	Não
Monitor	1148	146	232	138	1664	176 até 2025 6 até 2026
Multifuncional	170	21	32	12	235	Não
Nobreak	36	10	8	4	58	Não
Projetor	3	5	4	2	14	Não
Relógio Ponto	3	5	4	2	14	Não
Scanner	79	16	23	12	130	Não
Tablet	16	19	1	9	45	Não
Ultrabook	911	183	198	134	1426	366 até 2027 107 até 2028
Workstation	33	2	2	2	39	12 até 2026 8 até 2027



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

**ANEXO XII – CHAMADOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC (AUTIC)**

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Tratar indisponibilidade em wi-fi	7	5	6	2	84	60	72	24	20	260	Um chamado por mês para cada unidade que tem wifi
	Conceder acesso a rede wi-fi	6	5	7	2	72	60	84	24	20	260	Um chamado por mês para cada unidade que tem wifi
	Tratar falha no acesso a Internet	13	10	15	6	156	120	180	72	44	572	Um chamado por mês para cada unidade
Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha de acesso à VPN	13	10	15	6	156	120	180	72	44	572	Um chamado por mês para cada unidade
Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	10	3	3	3	120	36	36	36	19	247	Média mensal do último contrato
	Configurar softwares homologados	6	2	2	2	72	24	24	24	12	156	Média mensal do último contrato
	Corrigir falha em software	13	4	4	4	156	48	48	48	25	325	Média mensal do último contrato
	Dúvidas sobre softwares	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Instalar softwares homologados	25	8	8	8	300	96	96	96	49	637	Média mensal do último contrato
	Alterar senha de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
Contas e Perfis de Acesso	Certificado Digital Erro/Duvidas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Desbloquear senha de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Habilitar/Movimentar conta de usuário	3	1	1	1	36	12	12	12	6	78	Média mensal do último contrato
Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	26	20	30	12	312	240	360	144	88	1144	Dois chamados por mês para cada unidade
	Conectar cabo de rede	10	9	12	6	120	108	144	72	37	481	Média mensal do último contrato
	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	
	Emitir laudo de equipamento	10	3	3	3	120	36	36	36	19	247	Média mensal do último contrato
	Instalar/configurar computador	34	11	11	11	408	132	132	132	67	871	Média mensal do último contrato
	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Substituir/instalar e configurar periféricos	18	6	6	6	216	72	72	72	36	468	Média mensal do último contrato
	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	13	4	4	4	156	48	48	48	25	325	Média mensal do último contrato



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
E-mail	Configurar Outlook	3	1	1	1	36	12	12	12	6	78	
	Dúvidas sobre e-mail	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
Impressoras/ Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	6	5	4	2	72	60	48	24	17	221	
	Instalar ou configurar impressora/multifuncional/scanner	18	6	6	6	216	72	72	72	36	468	Média mensal do último contrato
	Tratar falhas em impressora/scanner	2	5	4	2	24	60	48	24	13	169	
	Tratar indisponibilidade	2	5	4	2	24	60	48	24	13	169	
	Trocar insumos de impressora	10	9	12	6	120	108	144	72	37	481	Média mensal do último contrato
Pasta de rede	Conceder acesso	43	14	14	14	516	168	168	168	85	1105	Média mensal do último contrato
	Dúvidas de Pasta de rede	2	1	1	1	24	12	12	12	5	65	
	Mapear pasta de rede	3	5	4	2	36	60	48	24	14	182	
	Restaurar dados de pasta	5	5	4	2	60	60	48	24	16	208	
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Dúvidas de Ponto Eletrônico	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Reprocessar digital/batida de ponto	3	5	4	2	36	60	48	24	14	182	
	Transferir digital	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
Projetores de vídeo e Câmera de Vigilância	Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	4	4	4	4	48	48	48	48	16	208	
	Relatar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância.	2	2	2	2	24	24	24	24	8	104	
Sistemas Corporativos e Portais	Tratar falha ou indisponibilidade do SISCART	3	5	4	1	36	60	48	12	13	169	
Telefonia	Dúvidas de Telefonia	1	1	1	1	12	12	12	12	4	52	Um chamado por mês para cada região
	Instalar ramal	2	2	2	2	24	24	24	24	8	104	Um chamado por mês para cada região



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	7	2	2	2	84	24	24	24	13	169	
	Realizar configurações ou alterações na telefonia	2	2	2	2	24	24	24	24	8	104	Um chamado por mês para cada região
	Remanejar ramal	2	2	2	2	24	24	24	24	8	104	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falhas no ramal	3	5	4	2	36	60	48	24	14	182	
	<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>200</b>	<b>221</b>	<b>147</b>	<b>4116</b>	<b>2400</b>	<b>2652</b>	<b>1764</b>	<b>911</b>	<b>11843</b>	



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

**ANEXO XIII – CHAMADOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (OITIC)**

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
Backup e armazenamento de Dados	Criar unidade lógica em storage	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Execução de rotinas de backup	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Executar rotina diária para backup de bancos de dados	11	10	8	4	132	120	96	48	33	396	Um chamado para 16 SISCART, 14 PABX, 1 Wiki, 1 OCS, 1 OTRS
	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	6	5	6	2	72	60	72	24	19	228	Um chamado para SR, DPFS, GISE, AISF, FICCO, NUTEC, LAFIN
	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Inclusão/Alteração de rotina de backup	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Instalação e Configuração de equipamento de backup	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Instalar e configurar storage	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Otimizar performance de storage	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Readequação de espaço físico de backup	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região





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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Realocar espaço físico em storage	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Restauração de dados de Banco de dados	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Restauração de dados de usuários	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição Planejada	6	5	6	2	72	60	72	24	19	228	Um chamado para SR, DPFs, GISE, AISF, FICCO, NUTEC, LAFIN
	Tratar falha na rotina de backup	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	30% das rotinas de backup podem apresentar falhas
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de storage	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
Banco de Dados	Alterar privilégio de acesso	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Configurar banco de dados	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Criar Banco de Dados	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Criar usuário de acesso	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Banco de Dados	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Otimizar desempenho	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Relatar erro em Banco de dados	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Remover usuário com acesso	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Tratar erro em BD	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Tratar indisponibilidade ou lentidão	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
CFTV	Dúvidas de CFTV	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Configuração de usuário e perfil de acesso ao sistema CFTV	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Configuração de câmera IP	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Configuração de equipamento de CFTV	5	5	6	2	60	60	72	24	18	216	Um chamado para SR, DPFs, GISE, FICCO, NUTEC, LAFIN
	Configuração de gravação/backup do sistema CFTV	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Instalação de câmera IP	5	5	6	1	60	60	72	12	17	204	Um chamado para SR, DPFs, GISE, FICCO, NUTEC, LAFIN
	Instalação de equipamento de CFTV	5	5	6	1	60	60	72	12	17	204	Um chamado para SR, DPFs, GISE, FICCO, NUTEC, LAFIN
	Tratar falha / indisponibilidade em câmera IP	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de CFTV	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição Planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	Um chamado por mês para cada região
Datacenter / Infraestrutura Física	Acompanhar terceiros no Datacenter e Salas Técnicas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Dúvidas de Datacenter e Salas Técnicas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar/conectar/reordenar cabos e pontos de acesso	10	10	10	10	120	120	120	120	40	480	
	Instalar/configurar/executar teste de carga de baterias/movimentar/verificar falhas pertinentes a Nobreak	2	2	2	2	24	24	24	24	8	96	
	Instalar/mover/remover rack, cabos e fibra ótica	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Inventariar ativos de TI do Datacenter e Salas Técnicas	2	2	2	2	24	24	24	24	8	96	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter e Salas Técnicas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar instalação/remoção de equipamentos	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar reparo	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
Governança de Serviços de TI	Agendar reunião junto a Líder de Governança	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Aplicar melhoria em processo, relatório ou fluxo	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Cadastro/Configuração de ativo no CMDB	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Corrigir erro de atividade, fluxo ou relatório	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Criar/Alterar/Excluir item na base de conhecimento	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Esclarecer dúvidas de Governança	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Levantar requisitos junto as áreas internas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar mapeamento de processo	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar Visita Técnica Planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar Visita Técnica Emergencial	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratativa de Satisfação	4	5	5	5	48	60	60	60	19	228	
Microsoft	Acompanhar Atividades de Terceiros	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Criar pastas no Servidor de Arquivos	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Dúvidas de Microsoft	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar/Configurar- Hyper-V	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar/Configurar Máquina Virtual	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar serviços Microsoft	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Modificar estrutura de grupos de domínio	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	RDM - Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	RDM - Atualizar versão/patches e SO	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Movimentar Máquina no AD	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Movimentar de Usuário no AD	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Realizar manutenção no AD	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Realizar manutenção no Windows	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Recuperar Chave do Bitlocker	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
Monitoramento	Criar novo monitoramento	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Criar usuário no Zabbix	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Dúvidas Monitoramento	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Monitorar a execução das Rotinas de Backup	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Monitorar a infraestrutura física (Datacenter e Salas Técnicas)	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Registrar Janela de Manutenção	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Retirar monitoramento/Template	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar Requisição Planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
Redes	Acompanhar Atividades de Terceiros	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Atualizar topologia documental	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar Equipamentos de infraestrutura de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar porta de switch	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Criar/Alterar projeto lógico e físico	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Definir novo layout/topologia de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Dúvidas de Redes	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Executar procedimento de saída de equipamentos	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar/Trocar/Remover Equipamentos de infraestrutura de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Levantar informação em ambiente de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Organizar patch painel	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Realizar interconexão de equipamentos	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Relatar Erro em Rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Reservar endereço IP, subrede, VLAN	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de rede	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
Segurança da Informação	Configurar equipamentos de segurança	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar ferramenta de segurança da informação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	





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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Dúvidas de Segurança da Informação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Executar teste de segurança	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar equipamentos de segurança	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar ferramenta de segurança da informação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Planejar / Conscientizar usuários	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de segurança	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar incidente de segurança	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
Sistemas	Configurar aplicação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Criar usuário de aplicação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Dúvidas em sistemas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar aplicação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Remover aplicação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Solicitar Requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em sistemas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Atualizar configuração de Servidor de aplicação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar servidor físico	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar servidor virtual (VM)	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Criar máquina virtual	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Dúvidas de SO e Servidores	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar Sistema Operacional em servidor	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar Sistema Operacional em VM	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar/Atualizar software básico em servidor	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Manutenção em Hyper-V	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar configuração em servidor de aplicação	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar manutenção corretiva em servidor físico	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar manutenção corretiva em servidor virtual (VM)	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Realizar manutenção preventiva em servidor físico	5	5	5	2	60	60	60	24	17	204	
	Realizar manutenção preventiva em servidor virtual (VM)	9	10	8	4	108	120	96	48	31	372	
	Solicitar Requisição planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor físico	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor virtual (VM)	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Atualizar firmware	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar novo ramal	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Dúvidas de telefonia	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar Gateway	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Instalar PABX IP	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar backup da solução de telefonia	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar Gateway	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Configurar PABX IP	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	



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

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa mensal Região 4	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Estimativa anual Região 4	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar manutenção corretiva na solução de telefonia	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Realizar manutenção preventiva na solução de telefonia	3	5	4	2	36	60	48	24	14	168	
	Solicitar Requisição Planejada	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	Tratar falha / indisponibilidade na solução de telefonia	1	1	1	1	12	12	12	12	4	48	
	<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>271</b>	<b>271</b>	<b>206</b>	<b>3240</b>	<b>3252</b>	<b>3252</b>	<b>2472</b>	<b>1018</b>	<b>12216</b>	



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

**ANEXO XIV – MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO**

Processo nº **XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX**

**CONTRATO **XX/XXXX** – SR/PF/RS**

**INFORMAÇÕES DA CONTRATADA:**

Razão Social: <empresa contratada>.  
CNPJ/MF: xxx.xxx.xxx/xxxx-xx.  
Endereço: <endereço da empresa contratada>.  
Telefone: (xx) xxxxx-xxxx.  
Contato: <nome do funcionário da empresa>.

**INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE:**

Razão Social: Superintendência Regional de Polícia Federal no RS.  
CNPJ/MF: 00.394.494/0037-47.  
Endereço: Avenida Ipiranga, 1365 – Porto Alegre – Rio Grande do Sul – CEP 90160-093.

**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:**

**Objeto:** Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme especificações e condições do Termo de Referência (TR) e seus Anexos.

**Prazo de execução:** 31 dias (**XXXXXX/2024**).

**Locais de execução:**

<relação dos locais de execução do serviço>.

**Valor dos serviços:** R\$ **XXX.XXX,XX** (<valor por extenso>).

**ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA:**

A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pela Polícia Federal definidas no CONTRATO **xx/xxxx** - SR/PF/RS.

**AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE:**

A Superintendência Regional da Polícia Federal no RS autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas no CONTRATO **xx/xxxx** - SR/PF/RS.



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

**ANEXO XV – MODELO CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PREPOSTO**

Pela presente autorizamos Sr. (a) \_\_\_\_\_ (nome completo do preposto), portador (a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_ (endereço completo do preposto), a representar a empresa \_\_\_\_\_ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, na qualidade de **PREPOSTO**, respondendo e atendendo à todas as demandas inerentes às atividades descritas no contrato abaixo mencionado, ao qual a empresa é signatária, realizando todos os atos necessários ao fiel cumprimento deste.

Contrato n.º: xxx/xxxx – SR/PF/RS.

Objeto: Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

\_\_\_\_\_, (cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF:



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

**ANEXO XVI – SISTEMAS, RECURSOS E TERMOS DE SERVIÇOS**

Tabela 1 – Relação de Sistemas Críticos.

Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/servidor de aplicação	Urgência
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Linux	Crítica

Tabela 2 – Relação de Sistemas Essenciais.

Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/servidor de aplicação	Urgência
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
OTRS	Sistema Legado de Tickets de TI / ITSM	Mysql	Perl/Apache	Alta
SARD	Sistema de Análise Remota de Dados	MongoDB	Go/Python	Alta

Tabela 3 – Relação de Recursos Críticos.

Recursos	Descrição	Informações complementares	Urgência
Kubernetes (ou afins)	Orquestração de containers	Servidor Linux	Crítica
Diretório LDAP	Serviço de Diretório	Servidor Linux	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Postgres, Mysql e MariaDB	Servidores Linux/Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	Servidor Asterisk	Crítica
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
NFS	Compartilhamento de Arquivos	Servidor Linux	Crítica
Wi-Fi	Serviço de disponibilização de acesso a rede sem fio Wi-Fi	UniFi, Roteadores Wi-Fi	Crítica

Tabela 4 – Relação de Recursos Essenciais.

Recursos	Descrição	Informações complementares	Urgência
XWIKI	Serviço de Wiki	Servidor Linux	Alta
WATSON	Servidor de Indexação	Servidor Linux	Alta
Webserver	Servidor Web	Servidor Linux	Alta



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

Tabela 5 – Relação de Termos de Serviços.

<b>Sigla</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Pontuação</b>
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos chamados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS4	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma requisição planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
TRS5	Deixar de documentar uma ocorrência (incidente, requisição, indisponibilidade) no Sistema de Chamados.	Por ocorrência	10
TRS6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com a CONTRATANTE para os serviços de TIC.	Por ocorrência	2
TRS7	Realizar cancelamento de requisição ou incidente no Sistema de Chamados sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Classificar ou reclassificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto, uma alteração do tipo de requisição ou tipo de incidente.	Por ocorrência	1
TRS9	Deixar de designar um chamado no triplo do TIT ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do TMS. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por ocorrência (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou 3x o TMS é uma ocorrência)	0,1
TRS10	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS11	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
TRS12	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
TRS13	Recusar-se a executar chamado da CONTRATANTE, sem justificativa técnica que de razão a CONTRATADA.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos dos datacenters e demais localidades.	Por ocorrência	10
TRS15	Utilizar indevidamente os recursos de TIC, tais como acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros, ou utilizar equipamento particular, sem a devida autorização da CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS16	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as Políticas de Segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS17	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	20





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

TRS18	Deixar de aplicar as contramedidas necessárias em casos de violações de segurança que afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE.	Por ocorrência	50
TRS19	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de documentar os Itens de Configuração (IC) e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS23	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e na implementação de correções.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5
TRS25	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS26	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS27	Deixar de apoiar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS28	Deixar de executar a solução de uma requisição planejada definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS29	Deixar de cumprir o cronograma estabelecido em uma requisição planejada.	Por ocorrência	5
TRS30	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE e equipe I da CONTRATADA.	Por ocorrência	10
TRS32	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de apresentar à CONTRATANTE, observado o TMS aplicável, o impacto e o cronograma da solução de incidentes similares/relacionados, dentro de uma requisição planejada.	Por ocorrência	5
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS35	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas ( <i>jobs</i> ) de <i>backup</i> ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS36	Deixar de cumprir o tempo de deslocamento de um chamado presencial. Esse valor é cumulativo, sendo que a cada período equivalente ao TD será uma ocorrência.	Por ocorrência (a cada período do TD nova ocorrência)	10
TRS37	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por chamados de usuários, para a Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC.	Por ocorrência	5
TRS38	Deixar de apresentar o Plano de Capacitação no prazo definido no TR.	Por dia de atraso	1



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

TRS39	Executar menos de 90% do número de horas de treinamento previstas no Plano de Capacitação aprovado. Avaliação a cada 12 meses.	Por ocorrência	50
-------	--	----------------	----



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

**ANEXO XVII – MODELO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO**

INTRODUÇÃO	
<p>O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.</p>	
<p><b>Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.</b></p>	

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
<p>Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.</p>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Valor/Mês	1
2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Valor/Mês	1

3 – RECEBIMENTO
-----------------

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do CONTRATO supracitado, foram executados e



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

atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m) às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do CONTRATO.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do CONTRATO acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o CONTRATO.

ITEM	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	RESULTADO	OBSERVAÇÃO
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	...	.....
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Chamados no Prazo	...	.....
INS3	Índice de Tempo Máximo de Solução de 1h de Chamados no Prazo	...	.....
INS4	Índice de Tempo Máximo de Solução de 2h de Chamados no Prazo	...	.....
INS5	Índice de Tempo Máximo de Solução de 4h de Chamados no Prazo		
INS6	Índice de Tempo Máximo de Solução de 8h de Chamados no Prazo		
INS7	Índice de Tempo Máximo de Solução de 24h Chamados no Prazo		
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos		
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais		
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos		
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais		
ITRS	Indicador dos Termos de Serviço		

**4 – ASSINATURA**

**FISCAL TÉCNICO**

\_\_\_\_\_  
<Nome do Fiscal Técnico Titular do Contrato>



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

**Matrícula:** xxxxxx

\_\_\_\_\_  
<Nome do Fiscal Técnico Substituto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

Porto Alegre/RS, <dia> de <mês> de <ano>.

**5 – CIÊNCIA**

**PREPOSTO**

\_\_\_\_\_  
<Nome do Preposto do Contrato>

**CPF:** xxxxxx

Porto Alegre/RS, <dia> de <mês> de <ano>.



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

**ANEXO XVIII – MODELO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

INTRODUÇÃO	
<p>O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à CONTRATADA que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.</p>	
<p><b>Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.</b></p>	

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
<p>Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.</p>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Valor/Mês	1
2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Valor/Mês	1

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO
---------------------------

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, e inciso IV, alínea “e”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTAMOS que os serviços correspondentes à OS acima identificada foram prestados pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios



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

de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado e verificada a manutenção das condições de habilitação da contratada, regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

ITEM	ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	RESULTADO	OBSERVAÇÃO
INS1	Índice de Satisfação do Usuário		
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Chamados no Prazo		
INS3	Índice de Tempo Máximo de Solução de 1h de Chamados no Prazo		
INS4	Índice de Tempo Máximo de Solução de 2h de Chamados no Prazo		
INS5	Índice de Tempo Máximo de Solução de 4h de Chamados no Prazo		
INS6	Índice de Tempo Máximo de Solução de 8h de Chamados no Prazo		
INS7	Índice de Tempo Máximo de Solução de 24h Chamados no Prazo		
INS1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos		
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais		
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos		
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais		
ITRS	Indicador dos Termos de Serviço		

#### 4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo).

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

**Referência:** <Relatório de Fiscalização nº xxxx>.



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

**5 – ASSINATURA**

**GESTOR DO CONTRATO**

\_\_\_\_\_  
<Nome do Gestor do Contrato>

**Matrícula: xxxxxxxx**

Porto Alegre/RS, <dia> de <mês> de <ano>.

**6 – ASSINATURA E AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO**

**GESTOR DO CONTRATO**

Nos termos da alínea “h”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/202,

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

\_\_\_\_\_  
<Nome do Gestor do Contrato>

**Matrícula: xxxxxxxx**

Porto Alegre/RS, <dia> de <mês> de <ano>.

**7 – CIÊNCIA**

**PREPOSTO**

\_\_\_\_\_  
<Nome do Preposto do Contrato>

**CPF: xxxxxxxx**

Porto Alegre/RS, <dia> de <mês> de <ano>.





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

## **ANEXO XIX – MINUTA DE CONTRATO**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

(Processo Administrativo nº 08430.003833/2023-79)

**CONTRATO ADMINISTRATIVO DE NATUREZA CONTINUADA Nº xx/2024, QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL E A EMPRESA XXXXXXX.**

A União por intermédio da **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL**, com sede na Av. Ipiranga, 1365, Bairro Azenha, na cidade de Porto Alegre/RS, CEP 90.160-093, neste ato representada pelo seu Superintendente Regional, Senhor ALDRONEI ANTÔNIO PACHECO RODRIGUES, nomeado pela Portaria nº 15.071-DG/PF, de 08 de junho de 2021, publicada no D.O.U. de 07 de junho de 2021, do Senhor Diretor-Geral da Polícia Federal, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) NOME DA EMPRESA, inscrita no CNPJ sob o nº XX.XXX.XXX/XXXX-XX sediado(a) na xxxxxxxx CEP: xxxxxxxx, em Cidade/UF doravante designado CONTRATADA, neste ato representada por XXXXX (nome e função na contratada), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 08430.003833/2023-79 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. .../2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

### **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)**

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor/Mensal	24		
	2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Valor/Mensal	24		

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transição:

- I. O Termo de Referência;
- II. O Edital de Licitação;
- III. A Proposta da Contratada;
- IV. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, com início na data de sua assinatura, prorrogável por até 15 anos, na forma do artigo 114 Lei nº 14.133/2021.

- I. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no histórico de gestão do contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.
- II. A contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- III. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- IV. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- V. O contrato não poderá ser prorrogado quando a contratada tiver sido penalizada nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este contrato.

**4. CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

**5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO (ART. 92, V)**

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$...... (.....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (.....).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos a contratada dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

**6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92 V E VI)**

6.1. O prazo para pagamento a contratada e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este contrato.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)**

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ (inserir a data da proposta adjudicada).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a contratante pagará a contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- 7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

**8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)**

- 8.1. São obrigações da contratante, além das previstas no termo de referência:
- I. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela contratada, de acordo com o contrato e seus anexos;
  - II. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
  - III. Notificar a contratada, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
  - IV. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela contratada;
  - V. Comunicar a contratada para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
  - VI. Efetuar o pagamento a contratada do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente contrato e no Termo de Referência;
  - VII. Aplicar a contratada as sanções previstas na lei e neste contrato;
  - VIII. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela contratada;
  - IX. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;
    1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período;
  - X. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- XI. Notificar os emitentes das garantias, se exigida, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
- XII. Comunicar a contratada na hipótese de posterior alteração do projeto pela contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

**9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (ART. 92, XIV, XVI E XVII)**

- 9.1. A contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste contrato, em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:
  - I. Apresentar preposto administrativo aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
  - II. Apresentar e manter preposto técnico aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
    - 1. As indicações ou as manutenções dos prepostos administrativo e técnico da empresa poderão ser recusadas pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificadas, devendo a empresa designar outro(s) para o exercício da atividade.
  - III. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
  - IV. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
  - V. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
  - VI. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- VII. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da contratante ou do Fiscal ou Gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;
- VIII. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede da contratada; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- IX. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à contratante;
- X. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- XI. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- XII. Paralisar, por determinação da contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- XIII. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- XIV. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- XV. Submeter previamente, por escrito, à contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- XVI. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- XVII. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação, ou para qualificação, na contratação direta;
- XVIII. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);
- XIX. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);
- XX. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- XXI. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- XXII. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da contratante;
- XXIII. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
1. As formas de transferência de conhecimento e procedimentos de transição e finalização do contrato são aquelas estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este contrato.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pela contratada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- 10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 10.6. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 10.7. A contratada deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 10.8. A contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 10.9. A contratada deverá prestar, no prazo fixado pela contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII)**

- 11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.
- 11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 (noventa) dias após o





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que a contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.6 deste contrato.
- 11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 11.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
  - II. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
  - III. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.7, observada a legislação que rege a matéria.
- 11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 11.14. A contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- I. O emitente da garantia ofertada pela contratada deverá ser notificado pela contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).
  - II. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 11.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da contratante, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.
  - 11.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
  - 11.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
  - 11.18. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no edital e neste contrato.
  - 11.19. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

**12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)**

- 12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a contratada que:
  - a. der causa à inexecução parcial do contrato;
  - b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
  - c. der causa à inexecução total do contrato;
  - d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
  - e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
  - f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
  - g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
  - i. Praticar atos previstos no rol de condutas de natureza administrativa indesejáveis.
- 12.2. Serão aplicadas à contratada, que incorrer nas infrações acima descritas, as seguintes sanções:
- I. **Advertência**, quando a contratada der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
  - II. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 12.1 deste instrumento, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
  - III. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem 12.1, deste instrumento, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- IV. **Multa:**
- 1. Para as multas compensatórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,5% (cinco décimos por cento) e máximo de 30% (trinta por cento), e serão calculadas sobre o valor total do contrato, conforme disposto no § 3º, do art. 156, da Lei 14.113/2021.
    - a. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do contrato;
    - b. Para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, a multa será de 15% do valor do contrato.
    - c. Para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato.
  - 2. Para as multas moratórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,01% (um centésimo por cento) e máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), a serem calculadas sobre o valor total do contrato, conforme escalonamento previsto na Tabela 15, do item 8.15., do Termo de Referência, atendendo ao disposto no art. 162, da Lei 14.113/2021.
  - 3. Moratória de 0,01% (um centésimo por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), pela inobservância



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia (definida no item 4.22).

- a. O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
- 12.3. A aplicação de multas moratórias não impedirá que a Administração a converta em compensatórias e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas em Lei, conforme disposto no parágrafo único, do art. 162, da Lei 14.133/2021.
- 12.4. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à contratante (art. 156, §9º da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.5. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.7. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devida pela contratante a contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.8. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 12.9. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa a contratada, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 12.10. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º da Lei nº 14.133, de 2021):
  - a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
  - b) as peculiaridades do caso concreto;
  - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
  - d) os danos que dela provierem para a contratante;
  - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 12.11. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.12. A personalidade jurídica da contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.13. A contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 12.14. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
- 12.15. Os débitos da contratada para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a contratada possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.
- 12.16. Rol de condutas indesejadas:

ID	Condutas de natureza administrativa indesejadas
CI1	Manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.
CI2	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.
CI3	Deixar as equipes sem a designação do líder técnico.
CI4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.
CI5	Deixar de comunicar à contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte técnico de usuário, de infraestrutura e de governança.
CI6	Deixar de apresentar no prazo definido pelo Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da contratada.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

CI7	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.
CI8	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.
CI9	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da contratante ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.
C20	Deixar de apresentar a certificação dos prestadores de serviço que compõe as equipes dentro do prazo estipulados.

**13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)**

- 13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para a contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- I. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação da contratada pela contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.
  - II. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.
- 13.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- I. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
  - II. A alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
  - III. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 13.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:
- I. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
  - II. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
  - III. Indenizações e multas.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- 13.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).
- 13.6. O contrato poderá ser extinto caso se constate que a contratada mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

**14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)**

- 14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:
- I. Gestão/Unidade: 200372 / Superintendência Regional da Polícia Federal no estado do Rio Grande do Sul;
  - II. Fonte de Recursos: 1000000000 - Recursos Livres da União (Tesouro);
  - III. Programa de Trabalho: 172371;
  - IV. Elemento de Despesa: 339040;
  - V. Plano Interno: PI99900TI24;
  - VI. Nota de Empenho: XXXXXXXXXXXXX.
- 14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

**15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)**

- 15.1. Os casos omissos serão decididos pela contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES**

- 16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.
- 16.2. A contratada é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO RIO GRANDE DO SUL-SR/PF/RS

TERMO DE CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XXXX/2024

- 16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica da contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

- 17.1. Incumbirá a contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO**

- 18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal - Seção Judiciária de Porto Alegre Rio Grande do Sul para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Porto Alegre, na data da última assinatura eletrônica.

---

**Aldronei Antônio Pacheco Rodrigues**  
Delegado de Polícia Federal  
Superintendente Regional – SR/PF/RS  
Matrícula 13.896

---

**Nome Completo**  
RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA  
Representante legal da CONTRATADA

**TESTEMUNHAS:**

- 1-  
2-





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

**ANEXO XX – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

\_\_\_\_\_ (razão social ou nome do órgão/entidade pública emitente do atestado), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, abaixo assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, ATESTA para os devidos fins, que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), executa(ou) para esta empresa/órgão/entidade pública, os serviços abaixo especificados:

1 OBJETO: Serviços de .....

2 PERÍODO: de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Atestamos, ainda, que tais serviços **estão sendo/foram** executados satisfatoriamente, não constando, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

\_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF

Telefone/fax/e-mail para eventual contato: \_\_\_\_\_



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

**ANEXO XXI – MODELO DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

DADOS DA EMPRESA	
Processo Nº	
Licitação Nº	
Data do Pregão	
Razão Social	
CNPJ	
Contato	
E-mail	
Telefone	

Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência (TR) e seus Anexos.

Lote Único – Grupo 1		Qtde	Preços – Em R\$	
Item	Descrição		Valor Mensal (R\$)	Valor Total (R\$)
01	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	24		
02	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	24		
<b>Valor Global da Proposta (R\$) por extenso</b>				

**Obs1:** Deve a Licitante prever na sua proposta comercial todos os custos associados com os deslocamentos para prestação dos serviços em qualquer unidade da PF/RS, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da Contratante.

**Obs2:** No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

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

\_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

(Assinatura do representante legal da empresa)

