



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

**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 anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Backup e armazenamento de Dados	Criar unidade lógica em storage	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Execução de rotinas de backup	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Executar rotina diária para backup de bancos de dados	3	1	1	36	12	12	5	60	Chamado para rotinas SISCART, File Server e VM.
	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	2	1	1	24	12	12	4	48	Um chamado para SR, DPF, GISE e FICCO.
	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Inclusão/Alteração de rotina de backup	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalação e Configuração de equipamento de backup	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar e configurar storage	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Otimizar performance de storage	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Readequação de espaço físico de backup	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realocar espaço físico em storage	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Restauração de dados de Banco de dados	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Restauração de dados de usuários	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição Planejada	2	1	1	24	12	12	4	48	Um chamado para SR, DPF, GISE e FICCO
	Tratar falha na rotina de backup	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de storage	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Alterar privilégio de acesso	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configurar banco de dados	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Criar Banco de Dados	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Banco de Dados	Criar usuário de acesso	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Banco de Dados	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Otimizar desempenho	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Relatar erro em Banco de dados	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Remover usuário com acesso	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar erro em BD	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar indisponibilidade ou lentidão	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de CFTV	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configuração de usuário e perfil de acesso ao sistema CFTV	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configuração de câmera IP	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
CFTV	Configuração de equipamento de CFTV	5	5	6	60	60	72	3	36	Um chamado para SR, DPF, GISE e FICCO.
	Configuração de gravação/backup do sistema CFTV	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalação de câmera IP	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalação de equipamento de CFTV	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade em câmera IP	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de CFTV	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição Planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Acompanhar terceiros no Datacenter e Salas Técnicas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Datacenter e Salas Técnicas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar/conectar/reordenar cabos e pontos de acesso	10	1	5	120	12	60	16	192	Chamado para SR, DPF, GISE e FICCO.
	Instalar/configurar/executar teste de carga de baterias/movimentar/verificar falhas pertinentes a Nobreak	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Datacenter / Infraestrutura Física	Instalar/mover/remover rack, cabos e fibra ótica	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Inventariar ativos de TI do Datacenter e Salas Técnicas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter e Salas Técnicas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar instalação/remoção de equipamentos	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar reparo	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Agendar reunião das equipes de Governança	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Aplicar melhoria em processo, relatório ou fluxo	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Cadastro/Configuração de ativo no CMDB	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Corrigir erro de atividade, fluxo ou relatório	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Governança de Serviços de TI	Criar/Alterar/Excluir item na base de conhecimento	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Governança	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Levantar requisitos junto as áreas internas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar mapeamento de processo	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Visita Técnica Planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Visita Técnica Emergencial	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratativa de Satisfação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Acompanhar Atividades de Terceiros	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Criar pastas no Servidor de Arquivos	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Microsoft	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Microsoft	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar/Configurar- Hyper-V	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar/Configurar Máquina Virtual	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar serviços Microsoft	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Modificar estrutura de grupos de domínio	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	RDM - Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	RDM - Atualizar versão/patches e SO	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Movimentar Máquina no AD	2	1	2	24	12	24	5	60	Um chamado por mês para cada região
	Movimentar de Usuário no AD	2	1	2	24	12	24	5	60	Um chamado por mês para cada região
	Realizar manutenção no AD	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Realizar manutenção no Windows	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Recuperar Chave do Bitlocker	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
Monitoramento	Criar novo monitoramento	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Criar usuário no Zabbix	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas Monitoramento	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Monitorar a execução das Rotinas de Backup	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Monitorar a infraestrutura física (Datacenter e Salas Técnicas)	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Registrar Janela de Manutenção	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região



Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
	Retirar monitoramento/Template	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição Planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Acompanhar Atividades de Terceiros	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Atualizar topologia documental	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configurar Equipamentos de infraestrutura de rede	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configurar porta de switch	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Criar/Alterar projeto lógico e físico	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Definir novo layout/topologia de rede	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de Redes	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Executar procedimento de saída de equipamentos	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Redes	Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
		Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Instalar/Trocar/Remover Equipamentos de infraestrutura de rede	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Levantar informação em ambiente de rede	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Organizar patch painel	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Realizar interconexão de equipamentos	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Relatar Erro em Rede	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Reservar endereço IP, subrede, VLAN	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Solicitar requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de rede	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Configurar equipamentos de segurança	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
		Configurar ferramenta de segurança da informação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Executar teste de segurança	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar equipamentos de segurança	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar ferramenta de segurança da informação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Planejar / Conscientizar usuários	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de segurança	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar incidente de segurança	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configurar aplicação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Criar usuário de aplicação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas em sistemas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Sistemas	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar aplicação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Remover aplicação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em sistemas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Atualizar configuração de Servidor de aplicação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configurar servidor físico	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configurar servidor virtual (VM)	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Criar máquina virtual	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de SO e Servidores	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar Sistema Operacional em servidor	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Instalar Sistema Operacional em VM	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Instalar/Atualizar software básico em servidor	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Manutenção em Hyper-V	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar configuração em servidor de aplicação	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar manutenção corretiva em servidor físico	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar manutenção corretiva em servidor virtual (VM)	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar manutenção preventiva em servidor físico	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Realizar manutenção preventiva em servidor virtual (VM)	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor físico	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor virtual (VM)	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Alterar permissão para realização de chamadas	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região

Serviço	Atividade	Estimativa mensal Região 1	Estimativa mensal Região 2	Estimativa mensal Região 3	Estimativa anual Região 1	Estimativa anual Região 2	Estimativa anual Região 3	Total mensal	Total anual	Justificativa
Telefonia	Atualizar firmware	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Configurar novo ramal	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Dúvidas de telefonia	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Fornecer Relatórios ou Informações	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Solicitar Requisição Planejada	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
	Tratar falha / indisponibilidade na solução de telefonia	1	1	1	12	12	12	3	36	Um chamado por mês para cada região
Total		181	166	173	2172	1992	2076	507	6084	



Documento assinado eletronicamente por **VITOR GABRIEL GONCALVES DA SILVA**, **Gestor de Contrato**, em 12/09/2024, às 09:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HIGOR FAUSTINO MOURA**, **Gestor de Contrato**, em 13/09/2024, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOSE MARCOS DE ARAUJO SOUZA**, **Chefe de Núcleo**, em 11/09/2024, às 12:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=36914487&crc=86FF4E4B](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=36914487&crc=86FF4E4B).  
Código verificador: **36914487** e Código CRC: **86FF4E4B**.