

**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

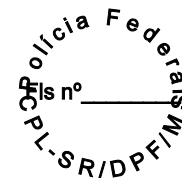
PROCESSO nº 08335.018484/2010-53

**ANEXO IIa – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
SERVIÇOS ESPECIALIZADOS**

1.DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

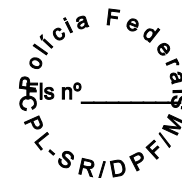
Apresentamos, a seguir, o conjunto mínimo de atividades relacionadas a este serviço. Trata-se de relação, não exaustiva, que objetiva tipificar o serviço a ser contratado.

- Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança do DPF.
- Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação grupos de segurança.
- Configuração de rede LAN / MAN / WAN.
- Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do DPF.
- Sustentação de serviços básicos de rede, que proveem acesso dos usuários a informações e recursos. Entre esses serviços, incluem-se, mas não se limita a, os servidores de DNS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, roteadores, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux), e mensageria instantânea.
- Elaboração e manutenção das políticas de backup no que tange aos serviços e servidores de rede.
- Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) do DPF.
- Elaboração e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativos a rede de comunicação.
- Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede e segurança tolerante à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços ao DPF.
- Auxílio ao DPF na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.



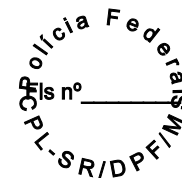
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Implantar a política, os processos, os procedimentos e funções de software e hardware, determinado pelo CONTRATANTE, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente;
- Prestar Suporte Técnico aos Ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção do CONTRATANTE;
- Instalar, configurar e disponibilizar, para uso do CONTRATANTE, componentes de infraestrutura tecnológica tais como: servidores, antivírus, storages, blades, switches, proxy, periféricos e outros ativos de rede;
- Gerenciar as aplicações cliente servidor do CONTRATANTE, monitorar os processos e publicar aplicativos em produção garantindo total disponibilidade de sistemas;
- Definir processos e codificar rotinas para automatização de servidores Linux, Unix e Windows do CONTRATANTE;
- Instalar, configurar e manter a solução de Backup utilizada pelo CONTRANTE;
- Instalar, configurar e manter os ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando a, tais como TomCat, Jboss, Zope/Plone, MS-IIS e Apache ou qualquer outro que o CONTRATANTE julgar necessário;
- Executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, do Contratante;
- Instalar, configurar e manter os ambientes de apoio utilizados pelo CONTRATANTE. Entre esses ambientes, incluem-se, mas não se limitam aos sistemas de controle de versão (SVN), sistema de controle de tarefas (GLPI, OCOMON), sistema de controle de documentação (wiki), suíte de gerenciamento de projetos e suíte de controle e inventário de TI;
- Gerar relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais que deverão ser encaminhados para o CONTRATANTE;
- Gerenciar e monitorar os servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do contratante. Além do tratamento de incidentes, cabe empresa CONTRATADA comunicar o incidente ao Service-Desk para



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

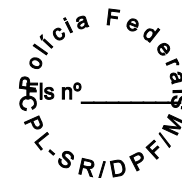
- relato de indisponibilidades e abertura formal de chamado para tratá-lo;
- Gerenciar a capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços.
 - Elaborar relatórios de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolva a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;
 - Utilizar recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pelo CONTRATANTE;
 - Criar scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica;
 - O CONTRATANTE pode solicitar que sejam executados trabalhos de consolidação, virtualização, configuração de cluster e distribuição de carga, a instalação de novos softwares e hardware a qualquer momento mesmo que não descrito neste plano de Contratação;
 - Monitorar o desempenho dos softwares básicos (sistemas operacionais) utilizados pelo CONTRATANTE, efetuando os ajustes necessários à otimização e ao melhor nível de desempenho dos recursos de software e hardware, prevenindo problemas que possam impactar na disponibilização dos sistemas aplicativos e atuando tempestivamente em situações críticas não previstas;
 - Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
 - Atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração (SGSD);
 - Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validação de sistemas quando solicitado;
 - Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de análise, suporte e produção;
 - Auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
 - Coletar, extrair, tratar, e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da CONTRATANTE;
 - Coordenar as equipes técnicas, terceirizadas, no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;
 - Documentar e manter atualizados todos os processos executados pela equipe;
 - Instalar e atualizar os servidores, sistemas operacionais, pacotes,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

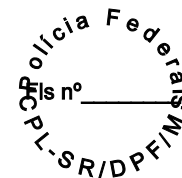
drivers, firmware, criar LUNs (Logical Unit Number), redes fibre channel, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários a correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores do CONTRATANTE;

- Elaborar parecer técnico e apresentar ações de correção;
- Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TI da CONTRATANTE;
- Executar as atividades das mudanças definidas, atualizando as informações relativas às atividades com qualidade;
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela CONTRATANTE) dos softwares de gerência e respectivos servidores;
- Implementar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos no ambiente computacional;
- Implementar procedimentos definidos de segurança de dados;
- Manter a integridade do Ambiente de TI da CONTRATANTE (homologação, produção);
- Participar dos trabalhos referentes à avaliação de novas tecnologias e soluções de Banco de Dados;
- Participar e atuar na definição de novos projetos;
- Participar no planejamento da instalação/implantação/alteração na estrutura de TI da CONTRATANTE, realizando testes de software, avaliações e liberações; inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;
- Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação;
- Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos;
- Registrar os incidentes na ferramenta definida para Gerenciamento de Incidentes;
- Registrar soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
- Solicitar a intervenção do fornecedor de software ou hardware, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da CONTRATANTE;
- Sugerir indicadores e auxiliar na definição das métricas na elaboração dos acordos;



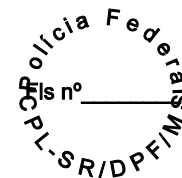
SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implantadas (banco de soluções).
- Monitorar o desempenho do ambiente do CONTRATANTE, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TI do CONTRATANTE, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;
- Instalar, customizar e tornar disponível para operacionalização e uso as novas versões dos softwares básicos da instalação Unix (OpenSolaris), Linux (RedHat, SLES, CentOS, Ubuntu, Fedora), MS Windows 2003, MS Windows 2008, etc.) a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor;
- Realizar manutenções necessárias para solução de problemas com a aplicação de FIX, PATCH, Service Pack, e qualquer outra ação preventiva e corretiva nos softwares utilizados, manter atualizados os firmwares como recomendado pelos fabricantes, executar procedimentos que busquem eliminar, de forma permanente, problemas e incidentes repetitivos que afetem a infraestrutura de TI;
- Instalar e avaliar o software quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente a ferramenta, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho. Homologar o software em caso de contratação, comunicar a CONTRATANTE do resultado e documentar;
- Administração dos Bancos de Dados nas plataformas PostgreSQL, SQL Server, MySQL e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Manutenção das políticas de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE, para que os mesmos possam ser absorvidos pelo serviço de Operação / Produção.
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do COTRATANTE.
- Monitoramento do desempenho dos bancos de dados, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e principalmente no ambiente de produção. Análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados do CONTRATANTE.
- Gerenciamento e monitoramento dos servidores e SGBD's do CONTRATANTE. Tratar os incidentes, comunicar os incidentes ao Service Desk para avisar da indisponibilidade.
- Execução de cargas nos bancos de dados de Desenvolvimento, Homologação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

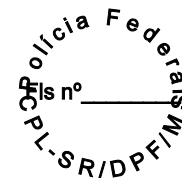
- Execução de atividades de manutenção referentes ao Banco de Dados tais como migração de base de dados para outros servidores, criação de instancias de bancos de dados e instalação de bancos de dados.
- Administração do ambiente de firewalls, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, administração de ambiente de firewall operacional, nas plataformas CISCO (PIX), Linux Iptables/Netfilter e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração do ambiente de redes virtuais privadas (VPN), incluindo criação e remoção de acesso de VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e Criação de acessos VPN site-to-site usando IPSEC, nas plataformas CISCO, pfsense e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração de ambiente corporativo de antivírus, com configuração de estações, servidores de distribuição, remoção de vírus, resolução de problemas, manutenção dos servidores, suporte à unidades, nas plataformas Symantec Endpoint Protection e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração de solução de gestão de conteúdo Internet, com criação de regras, aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços, resolução de problemas, na plataforma pfsense e outros utilizadas pelo CONTRATANTE.
- Administração de solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas OpenLDAP, Active Directory e outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Administração de solução de detecção e prevenção de intrusos, incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas CISCO, Snort e outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Análise e correlação de eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes.
- Administração de servidores de Proxy-cache para acesso Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, realização de novas implementações, implementação de melhorias de desempenho, integração com ferramenta de gestão de conteúdo, autenticação de usuários, resolução de problemas, na plataforma Squid e outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- Administração de ambiente de sincronização de horário corporativo,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

incluindo verificação de funcionamento, monitoria, testes de sincronismo, implementação em ambientes diversos, na plataforma NTP e outras utilizadas pela CONTRATANTE.

- Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.
- Análise de conformidade / aderência a políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança.
- Realização de testes de invasão e penetração.
- Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, como a criação de VLAN's para acesso via NAC, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso lógico a locais restritos, implantação de criptografia em serviços, certificação digital, entre outros.
- Identificação dos incidentes abertos no Service-Desk que representam falhas de segurança.
- Análise e proposição de forma segura para provimento de novos serviços que poderão ser implantados na rede.
- Administração das ferramentas de gerência de rede e segurança, incluindo verificação de logs, configuração dos equipamentos, gerência de configuração entre outros.
- Verificação do funcionamento dos ativos de segurança, incluindo disponibilidade, discos, carga de CPU, utilização de rede, via ferramenta de monitoramento, com as devidas medidas para solucionar os problemas encontrados.
- Durante a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá executar atividades de sustentação em ambiente de telefonia IP (VoIP), executar atividades de sustentação em ambiente de Certificação Digital. Para tal, deverão ser utilizadas as metodologias do DPF;
- Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, com a criação de VLAN's, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso físico a locais restritos, adoção de VoIP e certificação digital.
- Execução de tuning a mas bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD's e suas bases de dados. Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento / armazenamento dos servidores de Bancos de Dados.

- Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD's.
- Execução de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e verificação de problemas de segurança. Este serviço trata da execução das políticas de gestão da segurança da informação definidas pelo CONTRATANTE.
- Instalação e aplicação de pacotes de atualização e segurança nos SGBD's. Quando necessária configuração / atualização do Sistema Operacional em um servidor que hospeda um SGBD;
- Executar rotinas de verificação de desempenho nos aplicativos ou dimensionamento de instâncias do banco de dados durante a fase de Homologação de Sistemas e em Produção.
- Auxílio no desenvolvimento / evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade. Configurações em cluster, consolidação e virtualização de servidores.
- Monitoramento das Consoles de Produção, Desenvolvimento e Homologação.
- Execução de Backups de Produção e Desenvolvimento e acompanhamento do sistema de backup da CONTRATADA.
- Atividade de monitoramento em geral, utilizando ferramentas como Nagios e Cacti ou outra ferramenta determinada pelo CONTRANTE.
- Manter registro de todas ocorrências;
- Execução de atividades de operação, backup/recovery e rollout de aplicações entre ambientes.
- Criar e/ou manter atualizados os manuais e documentações dos procedimentos operacionais.
- Todas as atividades acima se aplicam aos 04 (quatro) ambientes: produção, homologação, teste e desenvolvimento;
- Todas as atividades aqui descritas serão supervisionadas por servidores do DPF, que serão os únicos responsáveis pela aprovação dos produtos. Os serviços objeto desta contratação, não conflitam com as atribuições de gestão regimentalmente previstas no Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI.

2. RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS PARA A REALIZAÇÃO DOS



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

SERVIÇOS

2.1 -Para realização de tais atividades deverão ser utilizados profissionais com a qualificação mínima conforme descrito no item 4 - Competências Necessárias.

2.2 -Cabe à CONTRATADA estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço.

3. PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

3.1 -Relatórios de Continuidade de Negócios contendo indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.

3.2 -Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

4. COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

4.1 O DPF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência do DPF na execução dos serviços e são utilizadas como critério de referência comum as LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências.

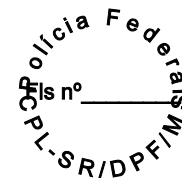
4.2 -A CONTRATADA é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo DPF, conforme descrito a seguir.

Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)

4.3 -Responsável pela gestão dos serviços e controle dos indicadores de serviço contratados.

4.4 -Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia, ou formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática.

4.5 -Experiência mínima de 3 (três) anos em gerenciamento de projetos de infraestrutura de TI.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

4.6 -Experiência mínima de 12 (doze) meses em atividades de gestão de serviços.

Profissionais em geral.

4.7 Durante a execução das ordens e serviço, a CONTRATADA se obriga a manter pelo menos um profissional com as qualificações abaixo especificadas. As competências descritas podem estar distribuídas em diversos profissionais.

4.8 Formação de nível superior na área de informática ou engenharia, ou formação de nível superior com pós-graduação na área de informática.

4.9 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e Windows, incluindo serviços de redes LAN/WAN e internet.

4.10 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades de implantação / administração de infraestrutura de redes LAN e WAN e internet.

4.11 Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de instalação, manutenção, administração de redes, infraestrutura e configuração de hardware de servidores, blades center e storage, storage area network (SAN), sistemas operacionais MS-Windows (2003 ou superior), GNU/Linux (Ubuntu, CentOS, Fedora e Red Hat) e Unix (OpenSolaris), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação, Linguagem SQL e Scripting (shell script), servidores de aplicação Java (Tomcat ou Jboss), servidores Web MS-IIS, Apache e Portal de conteúdo Zope/Plone;

4.12 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas a segurança da Informação nas plataformas CISCO (incluindo roteadores, IPS, switches, firewall, NAC, VPN), Linux, Microsoft Windows 2003 Server, OpenSolaris, Squid, OpenLDAP, Snort, Active Directory, NTP, BIND.

4.13 Experiência mínima de 3 (três) anos em boas práticas em TI e segurança da informação: COBIT, ITIL, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27005.

4.14 Experiência mínima de 3 (três) anos em atividades relacionadas a Administração de Bancos de Dados nas plataformas PostgreSQL, MSSQL, MySQL.

4.15 Experiência mínima de 3 (três) anos em administração de SGBD's em



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ambiente Linux.

4.16 A equipe de profissionais utilizada pela empresa para realização das ordens de serviço deve possuir no total pelo menos 4 certificados distintos da relação abaixo:

- Certificação LPI – Linux Professional Institute – Level 2;
- ITIL – Foundation Certified in IT;
- MCSE: Messaging on Windows Server 2003 – Microsoft Certified Systems Engineer;
- MCSA – Microsoft Certified Systems Administrator;
- CCNA – CISCO Certified Network Associate;
- Certificado de conclusão de curso de administração de PostgreSQL com duração mínima de 40 horas.

4.17 O DPF se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os currículos dos profissionais alocados na prestação do serviço, como forma de comprovação das competências dos profissionais.

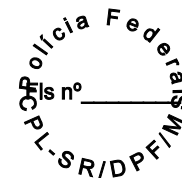
5. INDICADORES DE SERVIÇO

5.1. A definição dos indicadores e a classificação de incidentes e Ordens de Serviço obedecerá a seguinte tabela de criticidade:

Grau De Criticidade	Prazo (em minutos)
5	5
4	20
3	60
2	1440
1	2880

5.2. Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

- **NOS_C_v** - Número de Ordens de Serviço (OS) com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade, ou seja, deverão ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Prazo_Início_Atendimento – (Prazo_Criticidade) <= 0

- **NOS_C_f** -Número de OS com atendimento iniciado fora do prazo definido por sua criticidade;

Prazo_Início_Atendimento – (Prazo_Criticidade) > 0

- **NOS_P_v** -Número de OS finalizadas dentro do prazo acordado. Isto significa que devem ser contabilizadas todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

Prazo_Real – Prazo_Acordado <= 0

- **NOS_P_f** -Número de OS finalizadas fora do prazo acordado. Da mesma forma que no caso anterior, são todas OS que satisfaçam a seguinte condição:

Prazo_Real – Prazo_Acordado > 0

- Número de incidentes de criticidade 1 (**NI1_P_v**) e 2 (**NI2_P_v**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) dentro do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

Prazo_Comunicação_Real – Prazo_Criticidade1 <= 0

Prazo_Comunicação_Real – Prazo_Criticidade2 <= 0

- Número de problemas de criticidade 1 (**NI1_P_f**) e 2 (**NI2_P_f**) relacionados ao serviço em questão comunicados (via sistema ou help desk) fora do prazo estabelecido (5 e 30 minutos, respectivamente). Isto significa que devem ser contabilizados para estes dois níveis de criticidade todos incidentes que satisfaçam as seguintes condições:

Prazo_Comunicação_Real – Prazo_Criticidade1 > 0

Prazo_Comunicação_Real – Prazo_Criticidade2 > 0

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1 -O nível de serviço indica a variação considerada aceitável pelo DPF dos indicadores de desempenho para a prestação dos serviços. O acordo de nível de serviço aqui descrito apresenta todos os indicadores que compreendem



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

essa avaliação.

6.2 -A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.3 -A tabela de verificação dos indicadores está apresentada a seguir:

Verificador	Finalidade	Fórmula	Limites	Pontos atribuídos pelo não atendimento
Percentual de incidentes comunicados fora do prazo	Agilidade de resposta e manutenção correta do ambiente	$\frac{(NI_{1P}f + NI_{2P}f)}{(NI_{1P}v + NI_{2P}v + NI_{1P}f + NI_{2P}f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	45
			50%-100%	60
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a eficiência da contratada	$\frac{(NOS_{1P}f + NOS_{2P}f)}{(NOS_{1P}v + NOS_{2P}v + NOS_{1P}f + NOS_{2P}f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90
Percentual de OS concluídas fora do prazo	Verificar a adequação do quadro alocado pela empresa	$\frac{(NOS_{1C}f + NOS_{2C}f)}{(NOS_{1C}v + NOS_{2C}v + NOS_{1C}f + NOS_{2C}f)} \times 100$	0%-10%	0
			10%-25%	30
			25%-50%	60
			50%-100%	90

6.4 -A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC, configuram-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

6.5 -A não comunicação de incidentes e a glosa estabelecida em função dos pontos atribuídos pela falha no monitoramento não exime a empresa da responsabilidade civil pelos eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ -DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO MATO GROSSO DO SUL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.6 -Além da atribuição dos pontos apurados pelo descumprimento dos índices relacionados aos indicadores, a tabela abaixo mostra a pontuação atribuída por outras ocorrências e que contribuirão para soma total dos pontos para efeito de glosa no faturamento mensal.

Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS
	Permitir a presença de empregado sem crachá ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço de interesse do Contratante.	A cada três ocorrências, no mês calendário	1
	Suspender ou interromper salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução das ordens de serviço.	Por ocorrência	20
	Atribuir ordem de serviço a empregado sem a qualificação técnica necessária para sua execução.	Por ocorrência	15
	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com a Política de Segurança do DPF.	Por ocorrência	5
	Cumprir e/ou implementar as rotinas em desconformidade com o Plano de Continuidade de TI do DPF.	Por ocorrência	5
	Não apresentar os relatórios consolidados de Ordens de Serviço e indicadores de forma a possibilitar a fiscalização dos serviços prestados.	Por dia de atraso	5
	Não criar e manter a documentação atualizada e completa sobre as configurações de rotinas, sistemas e equipamentos relacionados com o serviço em questão.	Por ocorrência	5
	Deixar de substituir empregado que apresente comportamento inadequado ao ambiente da CONTRATANTE (após comunicação).	Por dia	5
	Não manter controle das versões das aplicações instaladas nos equipamentos/sistemas relacionados ao serviço.	Por ocorrência	15
	Não solicitar a inclusão de arquivos/configurações importantes na rotina de backup.	Por ocorrência	15