



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA - DITEC/PF

Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA)

Processo nº 08059.000398/2018-58

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Contratação de prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação e comunicações - TIC, visando ao atendimento das necessidades da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal - DITEC/PF, para a execução continuada de atividades de suporte técnico.

DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

Necessidades de Negócio

Necessidade 1:	A Área requisitante apresenta como necessidade o atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicações, por meio de prestação de serviço de suporte técnico referente às ferramentas tecnológicas e aos sistemas de informação de âmbito nacional e local. Este suporte envolve esclarecer dúvidas, instalar e manter equipamentos, programas e rede de dados.		
Id	Funcionalidade	Id	Envolvidos
1	Esclarecimento de dúvidas dos usuários, instalação e manutenção de equipamentos, programas e rede de dados, com acompanhamento do atendimento das solicitações por parte dos usuários e avaliação dos serviços prestados.	1	Todos os servidores públicos, prestadores de serviço e estagiários da Diretoria Técnico-Científica.

Requisitos Tecnológicos

Id	Tipo	Requisito
1	Qualificação técnica	Equipe com formação técnica e experiência profissional adequada para prestação de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC.
2	Qualidade e resultados esperados	Capacidade de cumprimento dos níveis de serviço previamente acordados e de ofertar a qualidade necessária à normalidade das atividades da DITEC/PF.

Demais Requisitos

Id	Tipo	Requisito
1	Requisitos de negócio	A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação da CONTRATANTE.
2	Requisitos de capacitação	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.
3	Requisitos legais	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
		Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
4	Requisitos de garantia e manutenção	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
5	Requisitos temporais	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Anexo I a ser inserido no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
6	Requisitos de segurança da informação	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, e também aqueles que terão acesso 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 07 (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.

Id	Tipo	Requisito
7	Requisitos sociais, ambientais e culturais	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
		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 pelo DPF.
		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.
8	Requisitos de arquitetura tecnológica	A equipe da CONTRATADA deverá estar habilitada tecnicamente a prestar suporte técnico para as plataformas de hardware e software do CONTRATANTE, descritas em anexo específico do Termo de Referência.
9	Requisitos de projeto e de implementação	A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TI, incluindo cronograma de implementação e ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.
		A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TI implementadas durante a vigência contratual.
10	Requisitos de implantação	As novas soluções de TI deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.
		Quando a implantação de uma nova solução de TI puder causar indisponibilidade nos serviços de TI existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implantação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços.
11	Requisitos de formação e experiência profissional	<p>A equipe da CONTRATADA deverá atender aos requisitos de formação e experiência profissional definidos em anexo específico do Termo de Referência.</p> <p>Para que a contratação atinja seus objetivos com efetividade, as competências mínimas que são necessárias à execução dos serviços, objeto da experiência do DITEC/PF na execução dos serviços e utilizadas como critério de referência comum às LICITANTES para dimensionamento das equipes e competências são:</p> <p><i>Responsável técnico (Preposto):</i></p> <p>Certificado de conclusão de curso de graduação ou pós-graduação na área de tecnologia da informação.</p> <p>Certificação ITIL Service Management Foundation Certification.</p> <p>Experiência profissional mínima de 5 anos na área de tecnologia da informação.</p> <p>Experiência profissional mínima de 1 ano na área de gestão de tecnologia da informação</p> <p><i>Profissionais de suporte técnico:</i></p> <p>Certificado de conclusão do ensino médio.</p> <p>Certificação Microsoft Certified Solutions Associate: Windows 10.</p> <p>Experiência profissional mínima de 1 ano como técnico de suporte.</p>
12	Requisitos de metodologia de trabalho	A metodologia de trabalho deverá seguir os procedimentos descritos no item FORMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS a ser criado no Termo de Referência.

LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução 1	Nome da Solução:	Realização de concurso para contratação de servidores públicos especializados em tecnologia da informação em quantidade suficiente para atender às necessidades da Diretoria Técnico-Científica e da Polícia Federal.
	Entidade:	Modelo adotado em vários órgãos públicos que dispõem de quadro próprio de servidores da área de tecnologia da informação, principalmente no âmbito do Poder Judiciário e do Poder Legislativo.
	Valor Estimado:	Depende da remuneração que seria estabelecida em lei para os novos cargos, caso estes viessem a ser criados. Atualmente, não há nos quadros da Polícia Federal um cargo público especializado em tecnologia da informação.
	Descrição:	Criação de cargos da área de tecnologia da informação no quadro de servidores da Polícia Federal, nos termos da lei, com autorização do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão tanto para criação dos cargos quanto para realização de concurso e nomeação dos aprovados.
	Fornecedor:	Não se aplica.

Solução 2	Nome da Solução:	Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações para atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica.
	Entidade:	Modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, especialmente naqueles que não dispõem em seus quadros de servidores da área de tecnologia da informação para prestação dos serviços de suporte técnico.
	Valor Estimado:	<p>R\$ 525.238,84</p> <p>Para a execução das pesquisas de preços foram seguidas as disposições da IN SLTI/MPDG n. 5/2014, em especial com fulcro a cumprir a ordem dos parâmetros nos incisos I a IV do art. 2º.</p> <p>Inicialmente procedeu-se à pesquisa no sistema Painele de Preços entre os dias 20/09/2018 e 17/10/2018, previsto no inciso I mencionado e definido como prioritário pela norma. Foram localizadas diversas contratações e alguns dos resultados estão no documento SEI/PF 8597833. Destes resultados, foram consultados diversos aspectos como os detalhes do objeto e se observou que em todos eles há aspectos que diferenciam do objeto da contratação pretendida. A contratação de serviços com o nível necessário de detalhamento tanto técnico quanto de execução e de aferição de resultados, todos eles adequados à necessidade de cada órgão contratante, dificultam a localização de contratações que guarde um grau de similitude tal que autorize a adoção dos valores contratados como referência para a contratação estudada, sem riscos de adoção de valores excessivamente elevados ou inexequíveis. Dentre os resultados encontrados, alguns pontos de desencontro entre os objetos podem ser citados:</p> <p>a) FAP/MTE (UASG 380918) – Pregão 21/2017, Item 2: Há a previsão de deslocamento, com serviço em âmbito nacional em todas as capitais brasileiras e com previsão de atendimento remoto e presencial. Ademais, o volume de demanda estimado é muito superior ao do objeto em estudo.</p> <p>b) CGU (UASG 370003) – Pregão 7/2018, Item 1: Há a previsão de atendimento telefônico, com serviço em âmbito nacional em todas as capitais brasileiras. A vigência inicial do contrato é de 30 meses. O volume estimando é muito superior ao da contratação deste Estudo.</p> <p>c) DPF/SE (UASG 200344) – Pregão 4/2017, Item 12: O escopo do objeto abrange toda a unidade da federação, segundo o Termo de Referência, com previsão de deslocamento de técnicos para fora da sede do órgão e com níveis de serviço próprios para este caso, diferenciando-se bastante do objeto do presente Estudo neste aspecto. Outro ponto que distancia os objetos é que no Pregão 4/2017 a abertura de ordens de serviços e todo o atendimento inicial não são executados pela CONTRATADA, mas pela unidade central de TI do órgão como parte do objeto de outro contrato.</p>

- d) DPF/PB (UASG 200396) – Pregão 5/2018, Item 2: Assim como no Pregão 4/2017 da UASG 200344, o escopo do objeto abrange toda a unidade da federação, segundo o Termo de Referência, com previsão de deslocamento de técnicos para fora da sede do órgão e com níveis de serviço próprios para este caso, diferenciando-se bastante do objeto do presente Estudo neste aspecto. Nesse Pregão, a abertura de ordens de serviços e todo o atendimento inicial também não são executados pela CONTRATADA, mas pela unidade central de TI do órgão como parte do objeto de outro contrato.
- e) DPRF/RJ (UASG 200116) – Pregão 2/2018, Item 1: A contratação é por posto de trabalho e não por resultado, de 40 horas semanais cada. O objeto contempla também atividades de suporte a infraestrutura de TIC.
- f) TCE/RJ (UASG 925464) – Pregão 38/2018, Item 2: A contratação abrange telessuporte e suporte a infraestrutura. Os níveis de serviço são diferentes dos níveis da contratação deste Estudo.
- g) STJ (UASG 05001) – Pregão 17/2018, Item 1: A contratação é de postos de trabalho, com atendimentos presencial, telefônico e remoto. Previsão de atendimento externo, a exemplo das residências dos magistrados. A mensuração da demanda é muito superior à estimativa da contratação deste Estudo.
- h) CNFCP (UASG 343030) – Pregão 5/2017, Item 1: Há a previsão de atendimento remoto (não presencial) e há a previsão de sustentação à infraestrutura local, tudo em um só item.
- i) CONAB (UASG 135100) – Pregão 20/2017, Item 1: Os níveis de serviço diferem da contratação em Estudo. A contratação é por posto de trabalho.
- j) IBAMA/RJ (UASG 193119) – Pregão 2/2018, Item 1: O objeto contempla também o suporte a infraestrutura. Há previsão de atendimento por meio de suporte remoto. O volume estimado é diferente da estimativa deste Estudo.

Por todo o exposto, a pesquisa ao sistema Paine de Preços não logrou êxito na busca por contratação com a similitude mínima necessária a formar uma estimativa de custos da contratação condizente com o objeto da contratação deste Estudo.

Passa-se à busca por contratações similares de outros entes públicos, em execução ou concluídos nos 180 (cento e oitenta) dias, como prevê o art. 2º, II, da IN SLTI/MPDG n. 5/2014. Não foram localizadas contratações que guardem similaridade com o objeto deste Estudo suficiente para a obtenção de preços compatíveis. A contratação conhecida que guarda tal similaridade é a vigente, já mencionada, deste mesmo órgão (Contrato n.º 006/2016-DITEC), entretanto a empresa CONTRATADA manifestou desinteresse na prorrogação contratual por manifestação da área econômica da empresa, o que permite presumir que o valor do contrato estaria baixo e portanto seu aproveitamento não é apropriado como referência para nova contratação. Resposta da CONTRATADA à consulta da DITEC/PF sobre eventual interesse na prorrogação a partir de 17/02/2018 (SEI/PF [8280880](#)):

“[...] Desta feita, após estudo prévio do nosso núcleo de operações e resultados financeiros, vimos destacar não haver por parte desta Contratada, interesse na prorrogação da vigência contratual.[...]”(grifos nossos)

Em pesquisa aos sistemas de algumas empresas públicas federais, na Caixa Econômica Federal não foram localizadas licitações com o objeto de suporte em tecnologia da informação conforme SEI/PF n. [8901149](#). Nos Correios foi encontrado somente o Pregão Eletrônico n. 25/2018 - SE/GO e SE/TO, conforme SEI/PF n. [8901626](#) e [8901827](#), porém, o objeto não guarda similaridade com as peculiaridades do objeto estudado. A contratação dos Correios possui volume maior, há previsão de deslocamento para região fora da sede da contratação e os níveis de serviço são diferentes.

Em seguida, tem-se a pesquisa publicada em mídia especializada, sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, prevista o art. 2º, III, da IN SLTI/MPDG n. 5/2014. As especificidades do objeto impedem a comercialização como pacote pré-montado e fornecido em sítios especializados de prestação de serviços de TIC, bem como em portais de referência de preços. Os níveis de serviço demandados e a volumetria estimada a ser atendida são alguns dos aspectos de individualização do objeto.

Por fim, adota-se a pesquisa a fornecedores autorizada pelo art. 2º, IV, da IN SLTI/MPDG n. 5/2014, que restou ser a via possível para se obter a estimativa de custo da contratação. Nesta pesquisa, enviou-se comunicações formais a vários fornecedores, por meio de mensagem eletrônica institucional, conforme SEI/PF [8879415](#). Os preços obtidos em resposta estão dispostos na tabela abaixo:

Empresa	Proposta	Preço Anual
Connectcom	8879561	R\$ 321.263,83
OAKMont	8900999	R\$ 441.725,60
EngeSoftware	8890583	R\$ 482.671,00
DigitoZero	8880629	R\$ 651.319,92
CSP Consultoria	8880072	R\$ 657.189,96

Em uma análise crítica das propostas recebidas, com requisitos o art. 2º, §4º da IN SLTI/MPDG n. 4/2015, inicialmente apuram-se eventuais preços excessivamente elevados ou excessivamente baixos, estes denominados inexequíveis pela norma. Para esta aferição, adota-se um desvio padrão para avaliar a dispersão dos preços da amostra obtida do mercado com as

propostas mencionadas, devendo ser descartados os preços posicionados acima da linha definida pela soma da média dos preços mais o desvio padrão e aqueles posicionados abaixo da linha definida pela subtração da média menos o desvio padrão. Deste cálculo, têm-se os seguintes valores e descartes:

Empresa	Preço Anual Proposto	Média	Desvio Padrão	Valor Máximo	Valor Mínimo	Avaliação
Connectcom	R\$ 321.263,83	R\$ 510.834,06	R\$ 143.755,29	R\$ 654.589,35	R\$ 367.078,77	INEXEQUÍVEL
OAKMont	R\$ 441.725,60					VÁLIDO
EngeSoftware	R\$ 482.671,00					VÁLIDO
DigitoZero	R\$ 651.319,92					VÁLIDO
CSP Consultoria	R\$ 657.189,96					EXCESSIVAMENTE ELEVADO

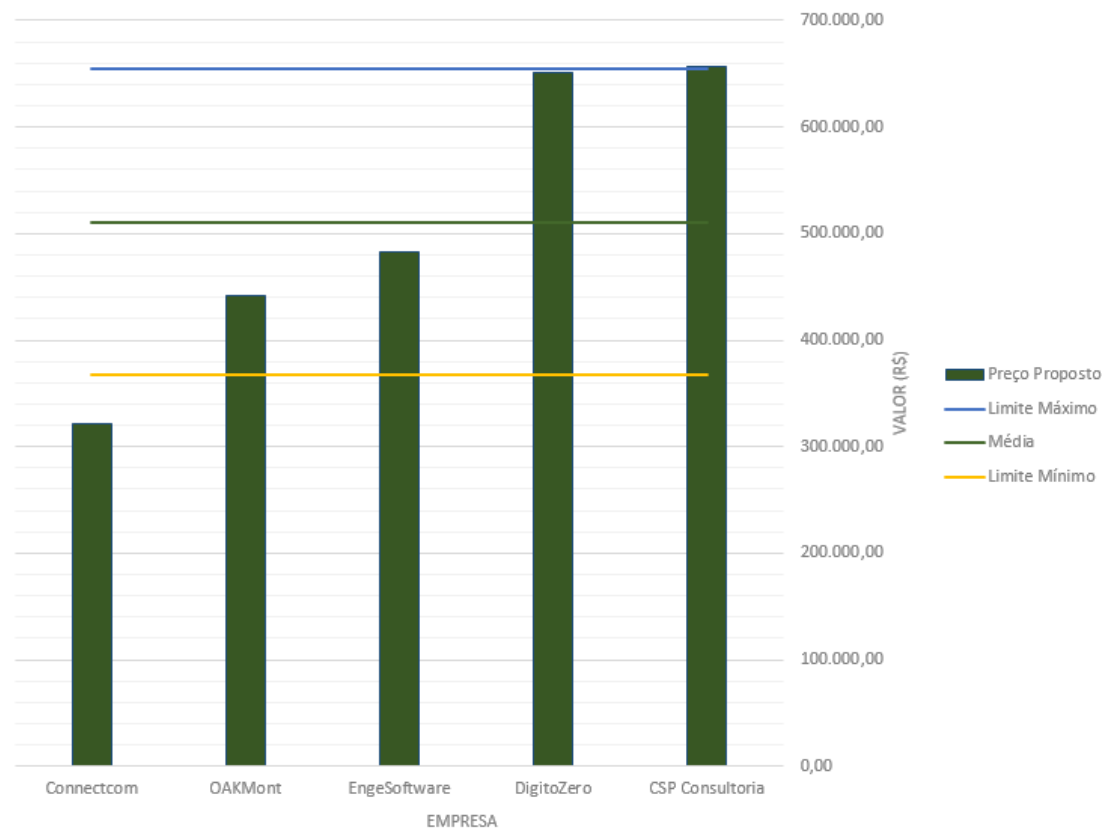


Gráfico 1: Indicação da dispersão dos preços da amostra, com delimitação pelo desvio padrão e detecção de outliers.

Em seguida, após desconSIDerar o preço inexequível proposto pela empresa Connectcom e o preço excessivamente elevado proposto pela empresa CSP Consultoria, vistos como discrepantes dentro da amostra (*outliers*), parte-se para a análise quanto à homogeneidade dos demais preços, a fim de se optar pela adoção da média ou da mediana, nos termos do art. 2º, §2º da IN SLTI/MPDG n. 4/2015.

Para esta análise, adota-se o cálculo do coeficiente de variação - CV, que terá como referencial o percentual de 25% na relação entre o desvio padrão e a média dos preços restantes. Caso o CV fique abaixo de 25% entende-se que os preços estão homogêneos e a metodologia de apuração do valor estimado seria a MÉDIA dos preços. Caso o CV ultrapasse 25%, a metodologia recomendada seria a MEDIANA, em função da heterogeneidade dos preços obtidos na pesquisa. O resultado da análise está na tabela a seguir:

--	--	--	--	--	--	--

	<table><tr><th>Empresa</th><th>Preço Anual Proposto</th><th>Média</th><th>Desvio Padrão</th><th>CV</th><th>Metodologia</th><th>Valor Anual Estimado</th></tr><tr><td>OAKMont</td><td>R\$ 441.725,60</td><td rowspan="3">R\$ 525.238,84</td><td rowspan="3">R\$ 111.092,12</td><td rowspan="3">21,15%</td><td rowspan="3">MÉDIA</td><td rowspan="3">R\$ 525.238,84</td></tr><tr><td>EngeSoftware</td><td>R\$ 482.671,00</td></tr><tr><td>DigitoZero</td><td>R\$ 651.319,92</td></tr></table>	Empresa	Preço Anual Proposto	Média	Desvio Padrão	CV	Metodologia	Valor Anual Estimado	OAKMont	R\$ 441.725,60	R\$ 525.238,84	R\$ 111.092,12	21,15%	MÉDIA	R\$ 525.238,84	EngeSoftware	R\$ 482.671,00	DigitoZero	R\$ 651.319,92
Empresa	Preço Anual Proposto	Média	Desvio Padrão	CV	Metodologia	Valor Anual Estimado													
OAKMont	R\$ 441.725,60	R\$ 525.238,84	R\$ 111.092,12	21,15%	MÉDIA	R\$ 525.238,84													
EngeSoftware	R\$ 482.671,00																		
DigitoZero	R\$ 651.319,92																		
	Por todo o exposto, observa-se uma homogeneidade na amostra que indica a adoção da MÉDIA para a apuração mais vantajosa do preço estimado dentre os preços válidos da amostra e a obtenção do valor anual estimado de R\$ 525.238,84 para a contratação deste Estudo.																		
Descrição:	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica, nos termos da Instrução Normativa nº 04/2014-SLTI/MPDG, com o uso dos recursos orçamentários alocados para a Diretoria Técnico-Científica.																		
Fornecedor:	Há muitas empresas de tecnologia da informação disponíveis no mercado e capazes tecnicamente a prestar esse tipo de serviço de suporte técnico.																		

ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Requisito	Id da Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1	X		
	2	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1			X
	2			X
A Solução é um software livre ou software público?	1			X
	2			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?	1			X
	2			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1			X
	2			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)	1			X
	2			X

JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Solução Escolhida

Contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicações para atendimento das necessidades de suporte técnico da Diretoria Técnico-Científica.

Descrição

Considerando que a Polícia Federal não possui em seus quadros a carreira de tecnologia da informação, especialmente com função de dar suporte de TIC aos usuários e sistemas do órgão, e que não há disposição do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão para autorizar a criação dessa carreira, fica descartada a solução 1. Usando o modelo adotado por outros órgãos públicos, resta a escolha da solução 2, seguindo os termos da Instrução Normativa nº 04/2014-SLTI/MPOG durante o processo de contratação dos serviços de suporte técnico.

A Diretoria Técnico-Científica – DITEC é a unidade da Polícia Federal - PF responsável pelas atividades de perícia criminal e de gestão e manutenção de bancos de perfis genéticos, nos termos da Portaria nº 155 do Ministério da Segurança Pública, de 27 de setembro de 2018. Para coordenar e executar estas atividades, a DITEC possui como unidade diretamente subordinada o Instituto Nacional de Criminalística – INC.

Por desenvolver atividades de caráter eminentemente técnico e científico, a DITEC faz uso intenso de tecnologia no desempenho de suas atividades. A Tecnologia da Informação é um elemento fundamental para a continuidade dos serviços prestados por esta Diretoria.

A DITEC é responsável pela manutenção de sistemas de informação essenciais ao exercício da segurança pública nacional. O acesso, uso e manutenção desses sistemas são propiciados pela DITEC às secretarias estaduais de segurança pública por força de Acordos de Cooperação Técnica estabelecidos entre a UNIÃO e os ESTADOS. Dentre estes sistemas podemos citar:

- a) CODIS – banco de dados nacional de perfis genéticos, interligando a rede nacional de laboratórios de genética forense, atualmente em 19 (dezenove) Unidades da Federação, por força de Acordos de Cooperação Técnica impondo a obrigação de manutenção e gerenciamento ao INC.
- b) CRIMINALÍSTICA – sistema nacional de gestão das atividades de criminalística, usado por todas as unidades de criminalística da PF.
- c) INTELIGEO – sistema de processamento de informações geográficas, usado por todas as unidades de criminalística da PF.

É fundamental à Segurança Pública Nacional a manutenção e gerenciamento contínuo dos sistemas e o atendimento ininterrupto ao usuário desses sistemas. A DITEC para tanto necessita de serviços de suporte técnico especializado, contratados junto ao mercado, tendo em vista que a PF não possui em seus quadros servidores públicos que possam prover internamente esses serviços.

Faz-se necessária, portanto, a contratação de serviços de suporte técnico aos usuários de tecnologia da informação da DITEC/PF, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e programas usados na Diretoria, sem os quais esta não pode desenvolver suas atividades.

Existe em vigência atualmente na DITEC/PF o Contrato n.º 006/2016, cujo objeto é a prestação de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC. Por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e dos equipamentos utilizados pelos usuários. O contrato vigente será extinto em 17/02/2018 unicamente em função de a empresa CONTRATADA manifestar desinteresse na adituação de prorrogação de prazo.

O custo da prestação de serviço no contrato vigente é mensurado através da quantidade de ordens de serviço atendidas, no caso do contrato de atendimento ao usuário. A contratante adquiriu experiência durante a prestação de serviços da mesma natureza entre os anos de 2011 e 2018.

Para a contratação de atendimento ao usuário, a mensuração por quantidade de ordens de serviço indicou a recomendação que evitasse que quanto mais ordens de serviços fossem abertas pelos usuários, maior fosse a remuneração da CONTRATADA, quando na verdade a administração deseja ter um ambiente de TI estável, com uma CONTRATADA interessada em um suporte adequado aos usuários e não num interesse constante por maior volume de ordens de serviço. Essa experiência indica que o processo de contratação seria mais eficiente se adotasse mecanismo de valor fixo pelos serviços contratados, passando a fiscalização a ser realizada através de parâmetros rígidos de qualidade dos serviços, determinados em contrato.

O Contrato 06/2016-DITEC já foi executado desta forma, desde 17 de fevereiro de 2016 até os dias atuais e esta sagrou-se uma forma eficiente de trabalho. Realizando a contratação desta forma, premia-se a eficiência do contratado na medida em que este for capaz de manter o ambiente sob controle e com baixa quantidade de incidentes que prejudiquem a disponibilidade dos serviços informatizados, o que vai ao encontro do interesse do contratante e também ao da administração pública. A fiscalização deve ser diligente para detectar eventuais reduções na demanda que justifiquem o redimensionamento do volume do contrato.

Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TI, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da DITEC, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato a encerrar em 17 de fevereiro de 2019.

Bens e Serviços que Compõem a Solução

Id	Bens/Serviços	Valor Estimado
1	Serviços especializados de suporte técnico na área de tecnologia da informação	R\$ 525.238,84

Id	Bens/Serviços	Valor Estimado
Total:		R\$ 525.238,84

Benefícios Esperados

Id	Benefício
1	Melhoria da produtividade dos servidores da Diretoria Técnico-Científica, que dependem do perfeito funcionamento dos recursos tecnologia da informação para a realização de suas tarefas diárias.
2	Melhoria da disponibilidade dos serviços de tecnologia da informação prestados pela Diretoria Técnico-Científica, garantindo o efetivo acesso aos sistemas de informação tanto no âmbito da Polícia Federal quanto no âmbito de outros órgãos públicos que também acessam os sistemas mantidos pela Diretoria Técnico-Científica.

NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Id	Tipo de Necessidade
1	<p>Não há necessidade de adequação do ambiente para execução contratual tendo em vista que a Diretoria Técnico-Científica possui atualmente contrato vigente semelhante e com o mesmo objeto, que será substituído pelo novo contrato. Existe em vigência atualmente na DITEC/PF o Contrato n.º 006/2016, cujo objeto é a prestação de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC. Por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e dos equipamentos utilizados pelos usuários. O contrato vigente será extinto em 17/02/2018 unicamente em função de a empresa CONTRATADA manifestar desinteresse na aditivção de prorrogação de prazo.</p> <p>Por isso, o objeto do contrato em tela, que deve ter a execução iniciada em 18 de fevereiro de 2018, deve contemplar o atendimento permanente aos usuários lotados nos Blocos A, B, C, D e também ao Bloco F, além de atendimento eventual a quem demandar do bloco E (auditório), tudo mediante ordem de serviço e estritamente dentro do escopo da contratação.</p>

RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

Recursos Materiais

Recurso 1:	Postos de trabalho com mesa, cadeira, computador e telefone para os prestadores de serviço.	
Quantidade:	04 (quatro), caso o novo contrato use a mesma quantidade de prestadores de serviço que o contrato atual.	
Disponibilidade:	04 (quatro).	
Id	Ação para Obtenção do Recurso	Responsável

1	Recursos já se encontram disponíveis.	N/A
---	---------------------------------------	-----

Recursos Humanos

Id	Função	Formação	Atribuições
1	Gestor do contrato	Não requer formação específica, mas é recomendável ter capacitação em licitações e contratos e em fiscalização e gestão de contratos.	coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual.
2	Fiscal Técnico do Contrato	Não requer formação específica, mas é desejável ter conhecimentos na área de tecnologia da informação e comunicações e em fiscalização e gestão de contratos.	Fiscalizar tecnicamente o contrato.
3	Fiscal Administrativo do Contrato	Não requer formação específica, mas é recomendável ter capacitação em licitações e contratos e em fiscalização e gestão de contratos.	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
	Fiscal Requisitante do Contrato	Não requer formação específica.	Fiscalizar o contrato do ponto de vista da solução, podendo desempenhar também o papel de Fiscal Técnico do Contrato, considerando que a Área de Tecnologia da Informação é a área requisitante desta solução.

ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Id	Evento	Ação de Contingência	Responsável
1	Em caso de eventual interrupção contratual da prestação dos serviços.	A Diretoria Técnico-Científica, por determinação do Diretor Técnico-Científico, disponibilizará Peritos Criminais Federais de seus quadros para manter o funcionamento dos serviços essenciais de rede. O atendimento ao usuário será restrito apenas aos casos críticos e toda a prioridade será dada à realização dos procedimentos necessários para uma nova contratação.	Peritos Criminais Federais em Computação

ELEMENTOS DOS ESTUDOS PRELIMINARES PREVISTOS NA IN N. 5/2017-SEGES/MPDG E QUE NÃO SÃO EXIGIDOS PELA IN N. 4/2014-SLTI/MPDG

- Os pontos abordados neste tópico são aqueles definidos como elementares dos Estudos Preliminares nos termos do art. 24, §1º, da IN SEGES/MPDG n. 5/2017 e que não são exigidos pela IN SLTI/MPDG n. 4/2014, mas que se entende serem pertinentes ao planejamento da presente contratação. A disposição dos itens segue a ordem dos incisos do mencionado art. 24, §1º, da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- O inciso I está apresentado acima, em item próprio do Estudo.

Dos instrumentos de planejamento do órgão (inciso II)

3. O Plano Estratégico 2010/2022 da Polícia Federal, aprovado e atualizado pela Portaria n. 4453/2014-DG/DPF, de 16 de maio de 2014 (Boletim de Serviço n. 093/2014), contempla como objetivos institucionais alinhados aos objetivos desta contratação (a) Otimizar o Emprego dos Bens e Recursos Materiais e (b) Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação.

Dos requisitos da contratação (informações complementares para atender ao inciso III)

4. Os serviços objeto desta contratação visam atender a uma necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando o atendimento aos usuários de tecnologia da informação da unidade, esclarecendo dúvidas, instalando e mantendo equipamentos e programas, e rede de dados. Os serviços propiciam o funcionamento das atividades finalísticas da DITEC/PF, e a interrupção pode comprometer o cumprimento de atribuições como a realização de exames periciais criminais, a elaboração de laudos periciais para exames concluídos, a parceria e cooperação da DITEC/PF com outras unidades da Polícia Federal e com outros do sistema de persecução penal, além de outras atividades de apoio a estas atividades finalísticas essenciais para a persecução penal. Desta forma, os serviços objeto desta contratação possuem natureza continuada.

5. Quanto aos critérios e práticas de sustentabilidade estabelecidos pelo Decreto n. 7746/2012, a DITEC/PF disponibilizará espaço físico, rede local, mobiliário, computadores, ferramentas e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA. Em função disto, não é exigível da CONTRATADA a adoção de critérios e prática de sustentabilidade para a prestação dos serviços. Mesmo assim, a CONTRATADA deve tomar medidas orgânicas, internas, para privilegiar a sustentabilidade, como o envio de documentos à contratante sempre em meio digital tendo em vista que a DITEC/PF tramita seus processos administrativos exclusivamente em meio digital (Portaria n. 6475-DG/PF, de 05 de julho de 2016), evitando a impressão física em folha de papel, exceto nos casos em que eventualmente se exija tal impressão, como vias originais de termos de contratos.

6. Ainda acerca dos critérios de sustentabilidade, o objeto da presente contratação não é composto de fornecimento por parte da CONTRATADA de bens agregados aos serviços, portanto neste aspecto não há a necessidade de se incluir critérios de sustentabilidade como obrigação da CONTRATADA, como constituição dos bens por material reciclado, atóxico ou biodegradável, entre outros critérios de sustentabilidade, conforme dispõe o art. 5º do Decreto n. 7746/2012.

7. A duração inicial do contrato de prestação de serviços de natureza continuada objeto deste estudo será de 12 meses, a contar de 18 de fevereiro de 2019, podendo ser prorrogadas por iguais períodos até um limite de 60 meses, nos termos da lei e conforme previsão contratual.

8. Para se garantir a formação de uma base de conhecimento na contratante e para viabilizar a transição contratual, está previsto no Contrato 006/2016-DITEC que a CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a vigência contratual. O mesmo deverá ser procedido pela nova contrata. Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de tecnologia da informação e comunicações sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações ou scripts, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão à Administração, conforme art. 18, inciso I, alínea 'h' da IN SLTI/MP n. 04/2014.

9. Da mesma forma, a CONTRATADA deverá contar com os primeiros 30 (trinta) dias corridos de prestação de serviços como período de adaptação, não havendo nesse período a aplicação de glosas relativas ao descumprimento dos acordos de níveis de serviço.

10. Os requisitos para o objeto demandado não limitam a participação de prestadores de serviço de suporte de tecnologia da informação e comunicações na área de atendimento ao usuário. Desta forma, não há restrições à participação de qualquer empresa, desde que atenda aos requisitos legais previamente impostos a todos os licitantes e às disposições do instrumento convocatório, em especial que comprovem possuir capacidade técnica. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente à documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

11. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto a contratação, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente à documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por período mínimo de 03 (três) anos e por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

12. Para a prestação de serviço de suporte técnico ao usuário de tecnologia da informação, o LICITANTE deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica que comprove(m) a aptidão da licitante para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis em características técnicas com o item 1 do objeto da contratação, incluindo:

12.1. 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 160 (cento e sessenta) usuários;

12.2. 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 300 (trezentos) computadores e 20 (vinte) impressoras;

12.3. experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de manutenção de cabeamento estruturado;

12.4. experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Windows e para as ferramentas Microsoft Office e LibreOffice;

- 12.5. 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 ordem de serviço, homologação das ordens de serviço pelo CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento, controle de custo individual e mensal das ordens de serviço e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;
- 12.6. 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.
13. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 implantadas.
14. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.
15. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
16. Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:
- 16.1. Nome do cliente.
- 16.2. Endereço completo do cliente.
- 16.3. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- 16.4. Descrição dos serviços prestados.
- 16.5. Vigência do contrato.
- 16.6. Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
- 16.7. Telefone, fax ou e-mail de contato.
- 16.8. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.
17. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade de tecnologia da informação da CONTRATRANTE.
18. Os quantitativos mínimos exigidos nos atestados de capacidade técnica são justificáveis em razão de que representam menos de 30% do dimensionamento do ambiente atual da CONTRATANTE, sendo este percentual considerado razoável e plenamente compatível em quantidades e características, os quais demonstrarão a capacidade do futuro fornecedor em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93. Esta é uma exigência imposta isonomicamente a todos os participantes, na fase de análise das propostas como um poder-dever da Administração e que visa tão somente a prevenir más contratações que possam trazer prejuízos à DITEC/PF, ao erário e à sociedade.

Das estimativas de quantidades (inciso IV)

19. O Relatório Quadro de resumo das ordens de serviço, SEI/PF n. [8594434](#), mostra o quantitativo de ordens de serviços abertas por usuários da DITEC/PF no período de 60 meses, de 30 de setembro de 2013 a 30 de setembro de 2018, efetivamente atendidas pelas empresas contratadas anteriores e homologadas pelos usuários depois da finalização dos atendimentos. Este relatório demonstra o atendimento de 14.244 ordens de serviço, o que corresponde a uma média de 2.848 ordens de serviços demandadas e atendidas anualmente. Este é o método para estimar a quantidade a ser contratada para atender a necessidade dos usuários do prédio da DITEC/PF tal como configurado hoje (contendo usuários lotados nos blocos A, B, C, D e E).
20. Outra informação relevante para o dimensionamento da estimativa é a obra de expansão do Instituto Nacional de Criminalística da DITEC/PF, em fase final de acabamento e instalação dos equipamentos de infraestrutura elétrica e de rede de dados. Esta expansão consiste, em síntese, na construção do Centro Nacional de Difusão de Ciências Forenses (Contrato 16/2018-DITEC/PF com cópia do termo em SEI n. [8561541](#)). Este Centro é destinado, dentre outras finalidades, a ser um centro de treinamento e capacitação permanente e é conjugado ao prédio da DITEC/PF e forma o seu Bloco F, além de a administração e suporte de tecnologia da informação e comunicações ao Centro e aos seus futuros usuários serem também da DITEC/PF. Segundo o Cronograma Físico-Financeiro da obra, anexo ao Projeto Básico e no SEI/PF n. [8561487](#), utilizado como referência para a licitação regida pelo Edital de Concorrência n. 01/2018-DITEC/PF que deu azo ao mencionado Contrato 16/2018-DITEC/PF, a ocupação do Bloco F pelos usuários será possível a partir do mês de janeiro de 2019, tendo em vista que os itens do Cronograma requisitados para tal ocupação possuem previsão de execução em até 180 dias a contar da publicação do Contrato 16/2018-DITEC/PF. O Contrato foi publicado em 08 de maio de 2018, Diário Oficial da União n. 87, Seção 3, página 153 (SEI/PF n. [8561541](#)) e sua execução está fluindo regularmente.
21. O Bloco F é uma edificação composta por sete pavimentos verticais, dentre eles quatro com ocupação plena e permanente de usuários e os outros três com ocupações isoladas (a exemplo do pessoal da segurança, da limpeza, do transporte e da manutenção predial) e com dependências supridas por serviços de TIC e atendimentos eventuais como salas de depósito e almoxarifados. Todos os pavimentos contemplam instalações que serão atendidas no âmbito da contratação em análise. Cada pavimento de ocupação plena e permanente possui sua topologia de rede de dados e telefonia, composta por pontos destinados a estações de trabalho e a ramais telefônicos e composta de cabeamento horizontal metálico horizontal e salas de telecomunicações específicas para cada pavimento. As salas de telecomunicações (uma para o segundo pavimento e duas para cada um dos pavimentos semienterrado, térreo e para o primeiro pavimento) são interligadas ao datacenter da DITEC/PF no Bloco F por cabos de fibra óptica.

22. O Bloco F possui 1287 pontos de rede e telefonia, conforme exposto no Anexo II ao Projeto Básico - Planilha de Geral de Quantitativos e Orçamentária Sintética (SINAPI) referente à citada Concorrência n. 001/2018-DITEC/PF (itens 002.010.001.002 – 488 unidades, 003.012.001.002 – 120 unidades, 004.009.001.003 – 361 unidades, 005.008.001.002 – 118 unidades e 007.012.001.002 – 200 unidades). Para o levantamento dos pontos de dados e telefonia não foram considerados aqueles que atendem a serviços não abrangidos pelo escopo contratual, como circuito fechado de TV, sistema de sonorização e sinalização visual e sistema predial de controle de acesso, todos referidos em outros itens da mesma planilha.

23. Retornando às ordens de serviços, a disposição de computadores (desktops e workstations, notebooks e ultrabooks) e impressoras no atual prédio da DITEC/PF é de 841 equipamentos, por levantamento patrimonial, sendo que deste total são 466 somente de desktops e workstations e são utilizados pelos usuários que geram a mencionada demanda anual média de 2.848 ordens de serviços.

24. A disposição de computadores no bloco F, em fase final de acabamento conforme mencionado, é para 240 equipamentos desktop (considerando a previsão de um equipamento para cada mobiliário de posto de trabalho previsto no item 6 do Grupo I no Anexo II do Termo de Referência no Edital n. 6/2017-DITEC/PF, juntado aos autos – SEI/PF [8596529](#)) e é possível, em função disto, estimar a lotação de 240 usuários para o Bloco F. Estima-se que não haja um crescimento no quantitativo de notebooks e ultrabooks a considerar, com a inauguração do Bloco F. Os pontos de rede e telefonia no Bloco F são 1287, como detalhado acima.

25. Para estimar o quantitativo de ordens de serviço para o Bloco F, adota-se uma referência ao quantitativo de ordens de serviço conhecido e aplica-se a regra de três composta tendo como processo os quantitativos de usuários, desktops e pontos de rede e como produto o quantitativo de ordens de serviço. Com a adoção da regra de três, tendo-se o quantitativo de 466 equipamentos desktops e workstations cujos 311 usuários demandam atendimento no atual prédio da DITEC/PF, o quantitativo atual de 1250 pontos de rede e telefonia atendidos pela equipe de atendimento ao usuário e o quantitativo de 2848 ordens de serviço geradas anualmente, tem-se que para o quantitativo previsto para este mesmo tipo de equipamentos (240 unidades de desktops e workstations) e de pontos de rede e telefonia (1287 unidades) para o Bloco F em um total de 240 usuários estimados, é possível estimar 1.217 ordens de serviços anuais somente para o Bloco F, totalizando um volume anual estimado de 4.065 ordens de serviço para toda a DITEC/PF (Blocos A, B, C, D, E e F):

*Demanda estimada anual para o Bloco F = (240 * 240 * 1287 * 2848) / (466 * 311 * 1250) = 1217 ordens de serviço.*

Demanda estimada anual geral = 2.848 + 1217 = 4.065 ordens de serviço.

Em função disto, a estimativa anual da contratação é de um volume de 4.065 ordens de serviço.

Quadro do ambiente de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF para os atuais Blocos A, B, C, D e E e para o Bloco F em final de construção como mencionado, contendo os itens de equipamentos, usuários e pontos de rede:

Elemento avaliado	Blocos A, B, C, D e E	Bloco F	Total
Usuários locais	311	240	551
Usuários remotos	1200		706
Computadores de mesa (desktop e workstations)	466	240	706
Computadores de laboratório	65		65
Notebooks	94		94
Ultrabooks	139		139
Impressoras e multifuncionais	77		77
Plotters	2		2
Scanners	12		12
Ramais telefônicos	266	240	506
Aparelhos de fax	3		3
Smartphones corporativos	2		2
Equipamentos de vídeo-conferência	3		3
Projetores de vídeo	11		11
Pontos de rede de dados e de telefonia	1250	1287	2537

26. Os elementos complementares, como quantitativo de softwares ligados à infraestrutura, a lista dos serviços hospedados, o parque de aplicativos comuns atendidos no âmbito desta contratação, os sistemas mantidos pela DITEC/PF, pela Polícia Federal de forma centralizada e pelo Governo Federal usados pela DITEC/PF serão apresentados em anexo específico do Termo de Referência.

27. Os temas dos incisos V e VI do § 1º do art. 24 da IN SEGES/MPDG n. 5/2017 são mencionados acima neste Estudo, em tópicos próprios.

Da descrição da solução como um todo (inciso VII)

28. Para descrição da solução como um todo para que a contratação produza os resultados pretendidos, tem-se o conjunto mínimo de atividades relacionadas ao serviço. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é tipificar o serviço a ser contratado:

28.1. Apoio ao usuário

- a) Esclarecer dúvida referente ao uso de equipamento
- b) Esclarecer dúvida referente ao uso de sistema operacional
- c) Esclarecer dúvida referente ao uso de aplicativo
- d) Esclarecer dúvida referente ao uso de portal ou sistema corporativo
- e) Esclarecer dúvida referente ao uso da rede de dados ou Internet
- f) Cadastrar usuário visitante na rede wi-fi, para acesso de médio e de longo prazo

28.2. Suporte ao sistema operacional

- a) Instalar ou reinstalar sistema operacional
- b) Instalar correções e atualizações de sistema operacional
- c) Instalar controlador de dispositivo
- d) Instalar certificado digital
- e) Preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- f) Aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações
- g) Configurar sistema operacional
- h) Configurar rede do computador
- i) Configurar impressão do computador
- j) Configurar perfil do usuário
- k) Configurar compartilhamento de pasta ou impressora
- l) Mapear pasta ou impressora compartilhada na rede
- m) Formatar sistema de arquivos
- n) Otimizar desempenho do sistema operacional

28.3. Suporte de aplicativos

- a) Instalar ou reinstalar aplicativo
- b) Instalar correções e atualizações de aplicativo
- c) Remover aplicativo
- d) Configurar aplicativo
- e) Converter formato de arquivo

28.4. Gerenciamento de arquivos

- a) Efetuar cópia de segurança de arquivos
- b) Restaurar cópia de segurança de arquivos

- c) Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis
 - d) Converter formato de arquivos
 - e) Transferir arquivos
- 28.5. Medidas de segurança
- a) Instalar antivírus
 - b) Atualizar definições de vírus
 - c) Remover vírus
 - d) Configurar antivírus
 - e) Configurar atualizações automáticas de software
 - f) Configurar firewall local
- 28.6. Cabeamento estruturado
- a) Instalar cabeamento para ponto de rede de dados ou telefonia
 - b) Habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados
 - c) Mover ponto de rede de dados ou telefonia
 - d) Reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia
 - e) Reorganizar wiring closets
- 28.7. Manutenção de equipamento
- a) Instalar ou remover equipamento
 - b) Instalar ou remover componentes de equipamento
 - c) Configurar equipamento
 - d) Montar ou desmontar equipamento
 - e) Movimentar equipamento
 - f) Efetuar manutenção preventiva ou corretiva básica em equipamento
 - g) Acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia
 - h) Identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia
 - i) Substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos
 - j) Substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax
 - k) Manter inventário de hardware e software.

Das justificativas para o parcelamento ou não da solução (inciso VIII)

29. O objeto é composto por apenas um item indivisível. O parcelamento do item, dada a sua indivisibilidade, não é técnica e economicamente viável, pois os trabalhos podem ser coordenados por um só preposto técnico e executado por uma só equipe. Os níveis de serviço são melhor atendidos e fiscalizados se os trabalhos forem desenvolvidos por uma só equipe técnica. A natureza dos trabalhos objeto desta contratação é uma e, quando exceder a capacidade técnica da equipe da empresa contratada, a ordem de serviço deve ser encaminhada pelo seu preposto técnico à equipe de servidores da Área de Tecnologia da Informação ou à empresa já contratada para suporte à infraestrutura, tudo conforme citado acima neste Estudo.

Do demonstrativo dos resultados pretendidos (inciso IX)

30. Acerca dos resultados pretendidos com a contratação, alguns dos benefícios diretos são a elaboração mais célere dos documentos científicos, como o Laudo Pericial Criminal, pois o atendimento ao usuário lotado nas diversas unidades periciais prevenirá atrasos na finalização dos documentos periciais em caso de problemas ou dúvidas destes usuários ligadas à tecnologia da informação e comunicações ou a equipamentos e sistemas computacionais; para o atingimento eficiente deste resultado, os níveis de serviço exigidos da contratação devem ser rigorosos e acompanhados ao longo da execução do contrato.

31. Dentre os resultados indiretos pode ser mencionada a entrega ao usuário final da criminalística, o requisitante dos exames periciais criminais, com maior celeridade e com maior qualidade, pois o usuário dos recursos de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF não precisará dispende tempo maior que o necessário na solução ou esclarecimento de questões de tecnologia da informação e comunicações que poderiam atrasar a realização de exames periciais ou, novamente, a elaboração dos documentos científicos, preservando e elevando a imagem da DITEC/PF e da Polícia Federal.

32. Ainda no tangente aos resultados, a contratação evitaria de mão de obra qualificada, dos quadros do órgão, mas não destinada a execução de suporte técnico, a exemplo dos Peritos Criminais Federais da área de Computação Forense, precisassem se afastar das suas funções primárias para se dedicar a suporte a seus computadores ou de outros servidores, o que causaria um péssimo aproveitamento deste bem remunerada e elevadamente qualificada mão de obra.

33. Outros resultados esperados são:

33.1. Redução do tempo de restabelecimento da normalidade dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da DITEC/PF, respeitando-se níveis mínimos acordados e se reduzindo o tempo de resposta aos incidentes;

33.2. Atendimento de qualidade aos usuários de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF, mantendo-se a atual gestão e controle dos serviços de atendimento;

33.3. Criação de base de conhecimento com o histórico de tratamentos de incidentes e demandas de serviços na área de tecnologia da informação e comunicações na DITEC/PF;

33.4. Melhor aproveitamento dos recursos humanos e materiais da DITEC/PF;

33.5. Manutenção da qualidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da informação e comunicações da DITEC/PF;

33.6. Manutenção da satisfação dos usuários dos serviços de tecnologia da informação e comunicações na DITEC/PF.

34. Do ponto de vista dos aspectos ambientais, um bom funcionamento dos equipamentos de tecnologia da informação previne consumo desnecessários de energia elétrica por funcionamento anormal dos equipamentos, e também previnem o desperdício de papel com impressões erradas pelos usuários das impressoras, além de viabilizar a disposição compartilhada de impressoras entre setores, gerando redução de custos financeiros.

35. Os temas dos incisos X e XI do § 1º do art. 24 da IN SEGES/MPDG n. 5/2017 são mencionados acima neste Estudo, em tópicos próprios.

Das diretrizes gerais de elaboração do Estudo

36. Estes Estudos Preliminares não possuem dados sensíveis ao órgão, à segurança pública ou a outros fins, prescindindo de classificação nos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Entretanto, os dados neste Estudo não devem ser utilizados ou divulgados inadvertidamente para fins diversos do processo licitatório e de contratação de referência sem autorização da autoridade competente.

DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

37. Considerando as informações reunidas neste documento, a Equipe de Planejamento da Contratação declara que a presente contratação é viável por ser a solução mais apropriada, ter a estimativa de volume de ordens de serviços contratadas pautada em aspectos objetivos e comprovados e estar em conformidade com a legislação, e recomenda a continuidade de processo de contratação. A contratação da solução escolhida é a viável por possibilitar à DITEC/PF manter a consecução das suas atividades finalísticas, especialmente a atividade pericial criminal e de parceria com os demais órgãos periciais criminais brasileiros, continuando a atender aos prazos legais e judiciais para a efetiva materialização do exame pericial criminal em documento formal próprio (Laudo Pericial Criminal), que atualmente possui estreita relação com a tecnologia da informação, pois deve ser emitido em meio digital e assinado digitalmente pelos profissionais signatários (usuários dos serviços sob contratação), em conformidade com a Portaria n. 453/2016-DITEC, de 27 de junho de 2016.

38. Os fiscais do contrato poderão ser os mesmos membros da Equipe de Planejamento da Contratação.

APROVAÇÃO E ASSINATURA DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

39. Em cumprimento ao disposto no art. 12 da IN SLTI/MPDG n. 4/2014 e art. 24 da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, o presente documento segue aprovado e assinado pelos integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação - EPC, designada pelo documento de instituição da EPC (SEI/PF n. [8440645](#)), por estar em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição. O presente planejamento está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão. Desta forma, aprova-se o presente Estudo, nos termos das normas administrativas vigentes.

ALESSANDRO DIAS GONÇALVES
PERITO CRIMINAL FEDERAL
Integrante Requisitante

JOÃO CESAR DE OLIVEIRA
PERITO CRIMINAL FEDERAL
Integrante Técnico

BERILO DA PAZ CARVALHO E SILVA FILHO
AGENTE ADMINISTRATIVO
Integrante Administrativo

APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

Tendo em vista o rigor técnico do presente Estudo, elaborado pelos integrantes da EPC, aprovo os termos do presente Estudo nos termos do artigo 12, §2º, inciso I, da IN SLTI/MPOG n. 4/2014. Reconheço a necessidade do serviço que ora se propõe a contratar como essencial para o bom desempenho das atividades finalísticas da Diretoria Técnico-Científica da Polícia Federal e aprovo a solução eleita para contratação.

As pesquisas de preços foram feitas dentro dos preceitos normativos e se reconhece com válidas e suficiente. Autorizo o prosseguimento da tramitação do presente processo de contratação nos termos do artigo §2º da IN SLTI/MPOG n. 4/2014.

AMAURY ALAN MARTINS DE SOUZA JÚNIOR
PERITO CRIMINAL FEDERAL
Diretor Técnico-Científico



Documento assinado eletronicamente por **JOAO CESAR DE OLIVEIRA, Perito(a) Criminal Federal**, em 08/11/2018, às 18:57, 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 **ALESSANDRO DIAS GONCALVES, Perito(a) Criminal Federal**, em 09/11/2018, às 12:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **BERILO DA PAZ CARVALHO E SILVA FILHO, Agente Administrativo**, em 16/11/2018, às 16:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **AMAURY ALAN MARTINS DE SOUZA JUNIOR, Diretor(a)**, em 16/11/2018, às 16:58, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8598234** e o código CRC **49438E5B**.