



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ST/ST/ST/ST/ST

ANEXO I - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/coertura e segurança. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

1.2. Os indicadores de avaliação e respectivas metas foram definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço e expressos em unidades de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

1.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de atividades executadas, apresentando-o à CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório:

1.3.1. Os indicadores de níveis de serviço executados versus acordados;

1.3.2. Os indicadores de desempenho alcançados pelo atendimento da Central Telefônica versus padrões mínimos exigidos;

1.3.3. Todas as ordens de serviço abertas no período, discriminando-se quantitativamente o seu status (finalizadas, pendentes, etc.) e o efetivo prazo de resolução dos atendimentos;

1.3.4. As atividades executadas de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva realizadas no ambiente de infraestrutura de TIC, englobando equipamentos, redes, e sistemas, etc.;

1.3.5. Recomendações técnico administrativas e demais informações julgadas úteis.

1.4. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos posteriormente pela CONTRATANTE.

1.5. O modelo de contratação ora em desenvolvimento visa atender às determinações da IN 04/2014 SLTI/MPOG e buscar vantagem econômica com a contratação. Assim, a contratação será gerida pelo critério de resultados alcançados, incluindo definições de níveis de serviço, de forma que, caso a CONTRATADA não apresente os resultados desejados, serão aplicados redutores ao pagamento, e sanções, quando cabíveis.

1.6. Este Acordo de Níveis de Serviço (ANS) estabelece parâmetros objetivos para mensurar o desempenho do serviço, levando-se em conta suas características e peculiaridades, estabelecendo prazos de atendimento para a efetiva resolução dos chamados de serviços abertos pelos usuários, bem como relaciona outras atividades e obrigações.

1.7. A CONTRATADA deverá solucionar os chamados abertos pelos usuários de acordo com os prazos de atendimento previstos no Acordo de Níveis de Serviço.

1.8. O prazo de atendimento previsto no ANS engloba o "Prazo de Resposta", "Prazo de Início" e o "Prazo de Resolução".

1.9. O Prazo de Resposta é o período de tempo transcorrido entre a abertura de um chamado e o primeiro contato, via telefone dos funcionários da CONTRATADA com o solicitante do serviço.

1.9.1. Tal contato telefônico será feito através dos números telefônicos cadastrados na seguinte ordem: ramal, telefone funcional ou celular particular.

1.9.2. O prazo de resposta, igual para todos os tipos de chamados, é de 10 minutos do recebimento do referido chamado.

1.9.3. No primeiro contato deverá ser informado ao solicitante o prazo de início e o prazo de resolução do chamado, sendo informado ao usuário o horário previsto para o início efetivo do atendimento (pode ser previsto um intervalo máximo de 15 minutos, por exemplo, entre 16h e 16h e 15min) devendo ser relacionadas também outras informações julgadas úteis. Todas as informações deverão ser imediatamente lançadas no SGSD.

1.10. O Prazo de resposta não deve ser confundido com Prazo de início de atendimento.

1.11. O Prazo de Início é o período de tempo transcorrido entre a abertura de um chamado e o início do tratamento dado pelos funcionários da CONTRATADA. O horário efetivo de início de atendimento deverá ser imediatamente lançado no SGSD.

1.11.1. Durante o primeiro contato a que se refere o item 1.9 deste ANS, o usuário (requisitante do serviço), caso queira, poderá realizar **Agendamento** para o horário de **início do atendimento** desde que o novo horário seja posterior ao horário previsto inicialmente, de acordo com a coluna "Prazo de início" da tabela de criticidade (item 1.14).

1.11.2. É vetado à CONTRATADA e a seus funcionários propor ao usuário agendamento ou postergação do atendimento por quaisquer motivos. A iniciativa de solicitação de agendamento ou atraso no atendimento do chamado deverá partir do usuário e ser justificada por necessidade do serviço.

1.12. Prazo de Resolução é o período de tempo transcorrido entre a abertura de um chamado e a efetiva resolução do atendimento pelos funcionários da CONTRATADA. As informações referentes à Resolução de Atendimento deverão ser imediatamente lançadas no SGSD.

1.12.1. Caso ocorra o agendamento previsto no item 1.11.1 deste instrumento, o novo prazo de resolução de atendimento será obtido pela soma do novo horário agendado com o intervalo entre o prazo de resolução e o prazo de início conforme cálculo abaixo:

$$NPR = H + (PR - PI)$$

Novo prazo de resolução: NPR

Horário agendado: H

Prazo de Resolução: PR

Prazo de Início: PI

1.13. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE sempre que houver necessidade de maior prazo para execução do serviço, justificando e propondo novo prazo, o qual poderá ou

não ser aceito pela CONTRATANTE.

1.14. A tabela de criticidade descreve o “Prazo de Início” e o “Prazo de resolução”.

CRITICIDADE	Prazo de Início (minutos)	Prazo de Resolução (minutos)
A	30	60
B	30	90
C	30	240
D	60	120
E	60	480
F	60	540
G	60	1440
H	120	360
I	180	480
J	240	720
K	480	1440
L	480	2880

1.15. O catalogo de serviços descreve os tipos mais comuns de chamado que deverão ser atendidos pela contratada e o grau de criticidade.

1.16. **Tabela A - Catálogo de Serviços**

Id.	CRITICIDADE	SERVIÇO
1	A	Criar e remover usuários para utilização dos sistemas utilizados.
2	B	Esclarecer dúvidas relativas a inconformidades técnicas apresentadas pelos equipamentos e componentes de conectividade das redes locais de comunicação de dados (LAN).
3	B	Esclarecer dúvidas relativas a inconformidades técnicas apresentadas pelos recursos computacionais (hardware e software) em uso no ambiente computacional.
4	B	Esclarecer dúvidas relativas a funcionamento de periféricos.
5	B	Esclarecer dúvidas relativas a funcionamento de demais hardwares.
6	B	Esclarecer dúvidas relativas a funcionamento de impressoras.
7	B	Esclarecer dúvidas relativas a funcionamento de microcomputadores.
8	B	Esclarecer dúvidas relativas a funcionamento de ultrabooks e notebook.
9	B	Esclarecer dúvidas relativas a funcionamento de tablets e smartphones .
10	B	Esclarecer dúvidas relativas ao pacote MS-Office.
11	B	Esclarecer dúvidas relativas a demais softwares.
12	B	Instalar e configurar navegador de internet.
13	C	Acompanhar presencialmente reuniões técnicas fornecendo informações sobre a base de conhecimento gerida pela contratada.
14	C	Acompanhar presencialmente o funcionamento dos ambientes coletivos, permanentes ou temporários quando da utilização de sistemas de informação e telecomunicação, aplicações, serviços e equipamentos em suas respectivas tecnologias.

15	C	Realizar manutenção de aparelho telefônico.
16	C	Realizar manutenção de câmeras de CFTV.
17	C	Realizar manutenção de computadores.
18	C	Realizar manutenção de impressoras.
19	C	Realizar manutenção de monitores de vídeo e/ou aparelhos de televisão/monitoramento/CFTV.
20	C	Realizar manutenção de outros equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicações.
21	C	Realizar manutenção de relógios biométricos.
22	D	Configurar notebooks e ultrabooks.
23	D	Configurar os recursos disponíveis aos perfis de usuários.
24	D	Configurar ou adequar os ambientes coletivos, permanentes ou temporários para utilização de sistemas de informação e telecomunicação, aplicações, serviços e equipamentos em suas respectivas tecnologias.
25	D	Configurar rede LAN.
26	D	Configurar telefones celulares.
27	D	Instalar e configurar antivírus.
28	D	Instalar e configurar impressoras.
29	D	Instalar e configurar monitores.
30	D	Instalar e configurar periféricos.
31	E	Executar a troca de suprimentos de informática.
32	E	Extrair e arquivar cópia de períodos determinados de gravação do circuito de CFTV.
33	E	Instalar e configurar microcomputadores.
34	E	Instalar e configurar placas de rede, drivers, TCP/IP, VLAN, e outros.
35	F	Instalar e configurar softwares.
36	G	Instalar e configurar firmware de servidores.
37	G	Instalar e configurar switches de camadas 2 e 3.
38	H	Configurar opções do aparelho telefônico (visor, teclado, etc.).
39	H	Esclarecer dúvidas sobre a utilização do aparelho telefônico.
40	H	Excluir grupo de ramais existente.
41	H	Fornecer ou alterar senha para bloquear ou desbloquear ramal.
42	H	Fornecer ou alterar senha para bloquear ou desbloquear usuário.
43	H	Incluir ou excluir ramal de grupo de ramais existente.
44	H	Instalar aparelho telefônico (inclui procurar ponto de telefonia – analógica, digital ou IP – no local, conexão no patch panel da sala técnica e criação de ramal na central telefônica).
45	H	Movimentar e configurar o ângulo de inclinação de câmera do CFTV.
46	H	Programar grupo de ramais.

47	H	Programar ramal para desviar ligações em caso de linha ocupada.
48	H	Programar ramal para desviar ligações em caso de não atendimento.
49	H	Programar ramal para fazer ligações externas nacionais e celulares (categoria DDD móvel).
50	H	Programar ramal para fazer e receber ligações externas e fazer ligações internas (categoria semi-restrita).
51	H	Programar ramal para fazer ligações externas internacionais (categoria DDI).
52	H	Programar ramal para fazer ligações externas locais (categoria local).
53	H	Programar ramal para fazer ligações externas locais e celulares (categoria local móvel).
54	H	Programar ramal para fazer ligações externas nacionais (categoria DDD).
55	H	Programar ramal para fazer somente ligações internas (ramal-ramal).
56	H	Programar ramal para receber ligações a cobrar.
57	H	Substituir aparelho telefônico (inclui substituição por modelo diferente – analógico por digital, analógico por IP, etc.).
58	I	Instalar e configurar ativos de rede.
59	I	Realizar formatação segura de qualquer dispositivo de armazenamento.
60	I	Testar softwares.
61	I	Testar, instalar, configurar, customizar, otimizar e migrar equipamentos e componentes de conectividade (hubs, switches, placas de rede, cabos e conectores) das redes locais de comunicação de dados (LAN).
62	I	Verificar logs de eventos na infraestrutura de TIC.
63	J	Avaliar equipamentos de hardware quanto à funcionalidade, economicidade e obsolescência.
64	J	Carregar, expurgar e movimentar dados em mídias de armazenamento.
65	J	Configurar equipamentos ativos de rede.
66	J	Instalar e configurar hardwares.
67	J	Solucionar falhas e não conformidades técnicas apresentadas pelos equipamentos e componentes de conectividade das redes locais de comunicação de dados (LAN).
68	J	Solucionar falhas e não conformidades técnicas apresentadas pelos recursos computacionais (hardware e software) em uso no ambiente computacional.
69	K	Avaliar funcionamento e reparar impressoras.
70	K	Avaliar funcionamento e reparar microcomputadores.
71	k	Avaliar funcionamento e reparar demais hardwares.
72	K	Avaliar funcionamento e reparar notebooks e ultrabooks.
73	K	Avaliar funcionamento e reparar periféricos.
74	K	Configuração dos parâmetros de gravação dos sistemas de CFTV.
75	K	Configurar sistemas de controle de tarefas e de controle de inventário de TIC.
76	k	Consolidar, virtualizar e configurar cluster e distribuição de carga.
77	K	Executar a virtualização de servidores e serviços.

78	K	Executar atividades de backup de aplicações entre ambientes.
79	K	Executar atividades de operação de aplicações entre ambientes.
80	K	Executar atividades de “recovery” de aplicações entre ambientes.
81	K	Executar atividades de “roll out” de aplicações entre ambientes.
82	K	Executar atividades de sustentação em ambiente de Certificação Digital.
83	K	Executar atividades de sustentação em ambiente de telefonia IP (VoIP).
84	K	Executar backups do ambiente de produção.
85	K	Executar planos de contingências para salvaguarda da rede.
86	K	Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção.
87	K	Executar procedimentos que busquem eliminar, de forma permanente, problemas e incidentes repetitivos que afetem a infraestrutura de TIC.
88	K	Executar projetos relacionados com informática e telecomunicações.
89	K	Executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema.
90	K	Instalar as novas versões dos softwares básicos da instalação, Linux (RedHat, Fedora, Debian, MS Windows Server (2000, 2003, 2008, 2012 e posteriores), Middlewares, Front-end, servidores Web, servidores de aplicação e etc.) a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas.
91	K	Instalar cabeamento (físico) de redes lógicas.
92	K	Instalar e aplicar pacotes de atualização e segurança nos Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados em conjunto com a equipe de sustentação de Servidores e Operação dos servidores que os hospedam.
93	K	Instalar e configurar servidores de rede e telefonia.
94	K	Instalar e configurar sistemas de controle de tarefas e controle de inventário de TIC.
95	K	Instalar e configurar sistemas operacionais de servidores.
96	K	Instalar e configurar storage.
97	K	Instalar e configurar serviços computacionais disponibilizados aos usuários.
98	K	Instalar e configurar serviços de Cliente de mensageria instantânea.
99	K	Instalar e configurar serviços de Controladores de Domínio.
100	K	Instalar e configurar serviços de Intranet.
101	K	Instalar e configurar serviços de Monitoramento de Rede.
102	K	Instalar e configurar serviços de NAGIOS.
103	K	Instalar e configurar serviços de Repositório Antivírus.
104	K	Instalar e configurar serviços de Repositório de Atualizações de Segurança (WSUS – Windows Server Update Services).
105	K	Instalar e configurar serviços de Serviço de DNS.
106	K	Instalar e configurar serviços de Servidores de Arquivos.
107	K	Instalar e configurar serviços de WINS.
108	K	Instalar e configurar servidores de Proxy-cache para acesso Internet.
109	K	Instalar e configurar solução de detecção e prevenção de intrusos.

110	K	Instalar e configurar solução de gestão de conteúdo Internet.
111	K	Organizar o cabeamento das salas técnicas, de forma estruturada, provendo a conectividade dos equipamentos de rede.
112	K	Programar novas rotas na Central Telefônica.
113	K	Publicar aplicativos cliente-servidor em produção, garantindo total disponibilidade do sistema.
114	K	Realizar movimentação de computadores na mesma edificação.
115	K	Realizar movimentação de equipamentos utilizados na infraestrutura de TIC (servidor, switch, nobreak, central telefônica, rack, etc.) na mesma edificação.
116	K	Realizar movimentação de impressoras na mesma edificação.
117	K	Realizar movimentação de outros equipamentos de TIC na mesma edificação.
118	K	Reposicionar câmeras de CFTV.
119	K	Realizar orçamento de peças de reposição.
120	L	Realizar compra de peças de reposição.
121	L	Realizar movimentação de computadores entre edificações dentro do estado de São Paulo.
122	L	Realizar movimentação de equipamentos utilizados na infraestrutura de TIC (servidor, switch, nobreak, central telefônica, rack, etc.) entre edificações dentro do estado de São Paulo.
123	L	Realizar movimentação de impressoras entre edificações dentro do estado de São Paulo.
124	L	Realizar movimentação de outros equipamentos de TIC entre edificações dentro do estado de São Paulo.
125		Outros não especificados.

1.16.1. Chamados não especificados entre 1 e 124 serão classificados como 125 cuja criticidade e severidade serão estabelecidas pelo fiscal do contrato dentre as já previstas neste instrumento.

1.17. Iniciado o atendimento ao chamado não poderá haver interrupção ou suspensão do serviço para atendimento a outro chamado, exceto por solicitação da CONTRATANTE.

1.18. Uma vez solicitado um serviço, a CONTRATADA deverá alocar imediatamente o profissional competente, de acordo com os critérios definidos neste anexo.

1.19. Quando da finalização dos atendimentos ao usuário, estes deverão ser convidados a responder pesquisa de satisfação, conforme anexo III deste instrumento.

1.20. Na ocasião da abertura do chamado, deverão ser registrados no SGSD os números de equipamentos e de usuários previstos. Em um único chamado podem ser atendidos até 10 (dez) usuários ou 10 (dez) equipamentos sem alteração do prazo de resolução previsto inicialmente.

1.20.1. Quando forem registrados no chamado mais de 10 (dez) equipamentos ou usuários, a cada faixa de até 10 (dez) unidades o novo prazo de resolução será adicionado de seu próprio valor (previsto na resolução inicial) e assim sucessivamente.

1.20.2. Por exemplo: o chamado de número 116 tem criticidade K, ou seja 440 minutos para início e 1440 para resolução, dessa forma, se for aberto um chamado para reposicionamento de 1 (uma) até 10 (dez) câmeras, esse deverá ser atendido no prazo inicial previsto: 440 minutos para início e 1440 para resolução.

1.20.3. Caso o chamado seja para reposicionamento de 11 (onze) a 20 (vinte) câmeras, o prazo será de 440 minutos para início e de 2880 minutos para resolução.

1.21. Os atendimentos presenciais em unidades sem alocação física de funcionários, previstos na tabela G do anexo III, terão extensão do prazo previsto para atendimentos presenciais.

1.21.1. Os Prazos de Início e de Resolução serão estendidos em 2 (duas) horas.

1.21.2. O prazo de resposta permanecerá inalterado.

1.21.3. Os prazos de início de resolução e de resposta poderão ser suspensos pelos motivos a seguir:

1.21.3.1. Quando realizado agendamento conforme item 1.11 deste instrumento;

1.21.3.2. Quando o usuário não for encontrado em seu posto ou não tenha sido possível sua localização, mesmo utilizando-se de todos os meios disponíveis;

1.21.3.3. Quando for necessária a abertura de chamado para terceiros (CGTI, manutenção predial, fornecedoras de serviços de telecomunicações, etc.);

1.21.3.4. Quando o atendimento do chamado depender de ação exclusiva da CONTRATANTE.

1.21.3.5. Quando por solicitado pela CONTRATANTE.

1.21.3.6. Quando não for possível atendimento do chamado 116 e/ou 117 por interrupção do atendimento por parte de terceiros devido a feriados.

1.21.4. A suspensão deve ser interrompida imediatamente quando cessados os motivos que a originaram.

1.21.5. Nos casos de usuário ausente previsto no item 1.20 alínea II, a empresa deverá realizar novo contato a cada 60 (sessenta) minutos pelo período de quatro horas em todos os telefones cadastrados em nome do usuário, caso não haja sucesso em localizar o usuário, deverá ser enviada mensagem para todos os e-mails cadastrados com cópia para a CONTRATANTE, informando ao usuário que deverá dar prosseguimento ao chamado em até 24 horas findo esse prazo o chamado será encerrado.

2. PROCEDIMENTOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA E EVOLUTIVA.

2.1. A CONTRATADA executará a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva no ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, atualmente instalado, ou que venha a ser instalado nas dependências da CONTRATANTE, conforme descrito na tabela B.

2.2. Os serviços descritos na tabela B são o conjunto mínimo de atividades rotineiras relacionadas ao serviço de manutenção. Trata-se de relação não exaustiva cujo objetivo é tipificar as rotinas e procedimentos de serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva que deverão ser realizadas pela CONTRATADA.

2.3. Para definição da frequência de realização destas atividades, quando não especificadas na tabela B, deverá ser considerado o descrito na tabela grau de severidade.

2.4. Todos os serviços constantes da tabela B deverão ser informados em relatórios diários semanais ou mensais conforme o caso. Os serviços realizados por ocorrência deverão ser relatados mensalmente.

2.5. **Tabela B - Procedimentos de Manutenção Preventiva, Corretiva e Evolutiva**

Id.	SERVIÇO	Frequência
01	Acionar (abrir chamado) a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (CGTI/DPF), para o restabelecimento do estado de normalidade dos sistemas de TIC, acompanhando o atendimento pela CGTI até a solução efetiva do chamado.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
02	Acionar (abrir chamado) as prestadoras de serviço à CONTRATANTE, para o restabelecimento do estado de normalidade dos sistemas de TIC, acompanhando o atendimento pelas prestadoras até a solução efetiva do chamado.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
03	Recuperar o estado de normalidade do funcionamento da infraestrutura de rede LAN e WLAN.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
04	Recuperar o estado de normalidade do funcionamento dos servidores e storage em ambiente de produção.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
05	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de falha na comunicação do ramal de rede ABCF.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
06	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de falha no Comando Central (appliances) do PABX.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
07	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de falha no entroncamento com a rede de Telefonia Pública Comutada.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
08	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de falha no entroncamento VoIP (rede DPFnet).	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.

09	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de interrupção total dos serviços da Central Telefônica.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
10	Analisar eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes.	Diariamente.
11	Analisar problemas em redes de transmissão de dados.	Diariamente.
12	Aplicar eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes.	Diariamente.
13	Buscar e eliminar vírus, com antivírus, na rede e em todos os seus ativos.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
14	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia em caso de falha na comunicação de ramal VoIP.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
15	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de falha em módulos de ramais analógicos.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
16	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de falha em módulos de ramais digitais.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
17	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de falha em módulos de ramais/troncos IP.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
18	Recuperar o estado de normalidade do serviço de telefonia no caso de interrupção parcial dos serviços da Central Telefônica.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
19	Recuperar o estado de normalidade do sistema de CFTV em caso de falhas, erros ou qualquer outra anomalia que venha a impedir ou dificultar o funcionamento do sistema de CFTV.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
20	Acionar e acompanhar serviços de suporte, garantia e manutenção de componentes necessários a correta operação do storage.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
21	Acionar e acompanhar serviços de suporte, garantia e manutenção de componentes necessários a correta operação dos serviços hospedados nos servidores.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da

		CONTRATADA.
22	Acionar e acompanhar serviços de suporte, garantia e manutenção de componentes necessários a correta operação dos servidores.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
23	Administrar ambiente de firewalls, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, nas plataformas Linux iptables/Netfilter e outras utilizadas pela CONTRATANTE.	Semanalmente
24	Administrar ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo verificação de funcionamento, monitoria, testes de sincronismo, implementação em ambientes diversos, na plataforma NTP e outras utilizadas pela CONTRATANTE.	Diariamente.
25	Administrar ferramentas de gerência de rede e sua segurança.	Diariamente.
26	Administrar protocolo padrão TCP/IP em plataformas abertas e intermediárias de outros tipos.	Diariamente.
27	Administrar protocolo padrão TCP/IP ou UDP em plataformas abertas e intermediárias tipo DHCP, DLP, DNS, LDAP, PROXY, FTP, SMTP, SSH.	Diariamente.
28	Administrar senhas dos sistemas gerenciados.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
29	Analisar forma segura para provimento de novos serviços que poderão ser implantados na rede.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
30	Analisar os sistemas de segurança e auditoria.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
31	Corrigir problemas de cabeamento em redes lógicas.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
32	Corrigir problemas em redes de transmissão de dados.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
33	Corrigir problemas nos recursos computacionais.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
34	Corrigir situações de gravação dos dados no disco rígido.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
35	Monitorar diariamente funcionamento do sistema de backup.	Diariamente.
		Mensalmente e a cada

36	Organizar o cabeamento nas salas técnicas, de forma estruturada, provendo a conectividade dos equipamentos de rede.	ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
37	Realizar análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.	Semanalmente.
38	Realizar testes de invasão e segurança de rede.	Semanalmente.
39	Abrir chamado, na ferramenta adequada de SGSD (Sistema de Gestão de <i>Service Desk</i>), quando o(s) serviço(s) for(em) solicitado(s) pelo(s) usuário(s) através de meios diversos da referida ferramenta, como telefone, e-mail, memorando ou outros.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
40	Acompanhar os técnicos das empresas prestadoras de serviço de TIC à Polícia Federal (prestadoras de serviço de telefonia, de rede, outsourcing de impressoras, etc.), designados para prestar qualquer tipo de atendimento e suporte nas dependências da CONTRATANTE.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
41	Administrar e monitorar o parque de impressoras localmente.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
42	Administrar e monitorar o parque de impressoras por meio do(s) servidor(es) de impressão.	Diariamente.
43	Administrar serviços computacionais disponibilizados aos usuários.	Diariamente.
44	Administrar serviços de Cliente de mensagem instantânea.	Diariamente.
45	Administrar serviços de Controladores de Domínio.	Diariamente.
46	Administrar serviços de Intranet.	Diariamente.
47	Administrar serviços de Monitoramento de Rede.	Diariamente.
48	Administrar serviços de NAGIOS.	Diariamente.
49	Administrar serviços de Repositório Antivírus.	Diariamente.
50	Administrar serviços de Repositório de Atualizações de Segurança (WSUS – Windows Server Update Services).	Diariamente.
51	Administrar serviços de Serviço de DNS.	Diariamente.
52	Administrar serviços de servidores de arquivos, de impressão e outros.	Diariamente.
53	Administrar serviços de WINS.	Diariamente.
54	Administrar servidores de Proxy (cachê) para acesso Internet.	Diariamente.
55	Administrar solução de detecção e prevenção de intrusão.	Diariamente.
56	Administrar solução de gestão de conteúdo Internet.	Diariamente.
57	Analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, os dados gerenciais de atendimento.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
58	Apoiar atividades e trabalhos de projeto, expansão, organização, reestruturação e conexão do cabeamento de rede nas unidades da CONTRATANTE no Estado de São Paulo.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da

		CONTRATADA.
59	Atualizar os dados relativos ao DNS das máquinas da rede local.	Diariamente.
60	Atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração (CMDB).	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
61	Atualizar drivers de servidores de demais equipamentos de TIC, sempre que disponível.	A cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
62	Atualizar firmware de servidores e demais equipamentos de TIC, sempre que disponível.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
63	Atualizar os sistemas operacionais de servidores e demais equipamentos de TIC, sempre que disponível.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRADA.
64	Atualizar os softwares de servidores e demais equipamentos de TIC, sempre que disponível.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
65	Automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops e ultrabooks) com elaboração e manutenção de roteiros de logon e políticas de grupo (Group Policies).	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
66	Auxiliar a CONTRATANTE na criação de roteiros, consultoria sobre arquitetura, projetos, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
67	Auxiliar a CONTRATANTE no controle do acesso a Central de Processamento de Dados (salas técnicas – controle físico e lógico).	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
68	Auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TIC relativos à rede de comunicação.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
69	Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validação de sistemas.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
70	Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de análise, suporte e produção.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata

		da CONTRATADA.
71	Auxiliar no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, para elevar a qualidade dos serviços prestados.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
72	Avaliar os relatórios de monitoria e propor ações para melhoria do serviço, em conjunto com Gerencia Operacional e com a equipe técnica da CONTRATANTE.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
73	Controlar as apurações de dados, análises e procedimentos para implantação e/ou modificações de sistemas, definições de normas e procedimentos, racionalização e padronização de formulários, a fim de fornecer meios adequados e linguagem específica às necessidades dos usuários.	Diariamente.
74	Controlar e acompanhar o desempenho da rede local bem como dos equipamentos e sistemas operacionais instalados.	Diariamente.
75	Criar e revisar manuais sobre utilização de recursos do sistema operacional e ferramentas.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRATADA.
76	Criar e revisar os manuais e documentações dos procedimentos operacionais.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRATADA.
77	Criar e revisar planos de contingências para salvaguarda da rede.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRATADA.
78	Criar scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRATADA.
79	Customizar as novas versões dos softwares básicos da instalação, Linux (RedHat, Fedora, Debian, etc.), MS Windows Server (2000, 2003, 2008, 2012 e posteriores) Middlewares, Front-end, servidores Web, servidores de aplicação e etc.) a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do respectivo fornecedor.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
80	Definir processos e rotinas para automatização de servidores Linux, Unix e Windows da CONTRATANTE.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
81	Desenhar indicadores de resultados e ANS (Acordos de Níveis de Serviço) contratados.	Mensalmente.
82	Desenvolver projetos relacionados com informática e telecomunicações, supervisionados pela CONTRATANTE.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
83	Desenvolver, fiscalizar e testar as políticas de backup.	Diariamente.
84	Diagnosticar e analisar desempenho das redes de dados.	Diariamente.

85	Diagnosticar problemas nos recursos computacionais.	Diariamente.
86	Documentar e revisar mensalmente as rotinas executadas.	Mensalmente.
87	Documentar mensalmente, revisar e manter atualizados todos os processos executados pela equipe.	Mensalmente.
88	Elaborar e manter políticas de backup no que tange aos serviços, configurações, servidores de rede e gravadores do sistema de segurança de segurança patrimonial, via câmeras IP.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
89	Elaborar mensalmente e apresentar à CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente, relatório gerencial de atividades executadas, conforme previsto no item 6.2.3 deste Termo de Referência.	Mensalmente.
90	Elaborar mensalmente relatórios de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolva a infraestrutura de TIC.	Mensalmente.
91	Elaborar mensalmente relatórios técnicos com gráficos, informações e planilhas de modo a demonstrar da melhor forma possível a execução dos serviços.	Mensalmente
92	Elaborar mensalmente relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança, a fim de analisar conformidade e aderência a políticas e normas de segurança.	Mensalmente.
93	Elaborar parecer técnico e apresentar ações corretivas, sempre que necessário.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
94	Elaborar, executar e gerenciar os projetos de treinamento de capacitação e desenvolvimento de pessoal dos seus funcionários.	Semestralmente.
95	Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
96	Enviar os relatórios de desempenho da operação para os responsáveis da CONTRATANTE.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
97	Exercitar e simular contingências, mensalmente, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação.	Mensalmente.
98	Gerar relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, com projeções de elevação do uso dos recursos computacionais que deverão ser encaminhados para a CONTRATANTE.	Mensalmente.
99	Gerenciar ativos de rede.	Diariamente.
100	Gerenciar e monitorar diariamente os servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico.	Diariamente.
101	Gerenciar e otimizar diariamente o tráfego das redes LAN e WAN.	Diariamente.
102	Gerenciar o sistema de gravação de CFTV, monitorando eventos de todo tipo, inclusive o espaço de armazenamento disponível, substituição de mídias, de modo a evitar prejuízos e perdas de arquivos de gravação.	Diariamente.
103	Gerenciar projetos relacionados com informática e telecomunicações.	Diariamente.
104	Gerenciar serviços de rede e segurança tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.	Diariamente.

105	Gerenciar toda atividade técnica de redes, supervisionados pela CONTRATANTE.	Diariamente.
106	Gerenciar, propor soluções e testar os diversos aspectos de segurança de rede.	Diariamente.
107	Homologar procedimentos.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
108	Homologar software em caso de contratação.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
109	Identificar incidentes que representem falhas de segurança, efetivas ou potenciais.	Diariamente.
110	Identificar pontos críticos dos processos de atendimento e informá-los a supervisão.	Diariamente.
111	Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a necessidade de aquisições de peças ou equipamentos para a solução do incidente ou atendimento da solicitação.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
112	Implementar as políticas de segurança da informação vigentes sob orientação e supervisão da CONTRATANTE.	Semanalmente.
113	Implementar melhorias e otimizações nos processos.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
114	Implementar os recursos disponíveis aos perfis de usuários.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
115	Implementar os sistemas de segurança e auditoria.	Diariamente, segundo as políticas do DPF.
116	Implementar solução de contorno para mitigar temporariamente, mesmo que parcialmente, a demanda até sua solução definitiva.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
117	Implementar, manter e gerenciar controle de fluxo de entrada e saída de todos os equipamentos encaminhados ao STI para manutenção e conserto.	Diariamente.
118	Implementar, manter e gerenciar o controle do estoque de todos os equipamentos e peças de TIC custodiados no STI e disponíveis para uso na manutenção ou substituição de equipamentos.	Diariamente.
119	Implementar, sob orientação e supervisão da CONTRATANTE, procedimentos por ela definidos para a segurança de dados.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
		A cada

120	Incluir e manter grupos de segurança em switches, firewalls e proxies, sob orientação e supervisão da CONTRATANTE.	ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
121	Incluir e manter perfis e políticas de acesso em switches, firewalls e proxies, supervisionados pela CONTRATANTE.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
122	Inserir em até duas horas no SGSD os serviços demandados através de chamada telefônica, e-mail, memorando ou outro meio.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
123	Manter a atualização tecnológica dos softwares, mantendo contato periódico com os fabricantes/fornecedores dos softwares.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
124	Manter a organização do cabeamento nas salas técnicas, de forma estruturada, provendo a conectividade dos equipamentos de rede.	Diariamente.
125	Manter atualizados os manuais e documentações dos procedimentos operacionais.	Diariamente.
126	Manter os ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias.	Diariamente.
127	Manter sistemas de controle de tarefas e de controle de inventário de TIC.	Diariamente.
128	Monitorar e avaliar desempenho computacional do Data Center.	Diariamente.
129	Monitorar e controlar a rede, sob orientação e supervisão da CONTRATANTE.	Diariamente.
130	Monitorar e controlar ANS (Acordos de Níveis de Serviço) contratados, sob orientação e supervisão da CONTRATANTE.	Diariamente.
131	Monitorar o desempenho das impressoras por meio de servidor de impressão e corrigir eventuais falhas.	Diariamente.
132	Monitorar o desempenho do ambiente da CONTRATANTE, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TIC, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação.	Diariamente.
133	Monitorar os processos das aplicações cliente-servidor.	Diariamente.
134	Monitorar serviços e logs de serviços do ambiente de produção, com a respectiva análise de desempenho.	Diariamente.
135	Otimizar e melhorar o nível de desempenho dos recursos de hardware, prevenindo problemas que possam impactar na disponibilização dos sistemas aplicativos, atuando tempestivamente em situações críticas não previstas.	Diariamente.
136	Otimizar e melhorar o nível de desempenho dos recursos de software, prevenindo problemas que possam impactar na disponibilização dos sistemas aplicativos, atuando tempestivamente em situações críticas não previstas.	Diariamente.
137	Otimizar os sistemas operacionais de rede.	Diariamente.
138	Participar de reuniões de definição de processos e novos procedimentos.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.

139	Participar de reuniões com o Gestor da CONTRATANTE e sua equipe, para demonstração dos resultados e relatórios de desempenho dos serviços prestados, interagindo com os representantes da CONTRATANTE para tratar dos assuntos referentes à gestão da qualidade e demais assuntos pertinentes aos serviços previstos nesta contratação.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
140	Participar do planejamento da instalação, implantação e alteração na estrutura de TIC da CONTRATANTE, realizando testes de software, avaliações e liberações.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
141	Participar dos trabalhos referentes à avaliação de novas tecnologias e soluções de Banco de Dados.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
142	Participar e atuar na definição de novos projetos.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
143	Prestar suporte técnico aos ambientes de customização, manutenção evolutiva, homologação e produção da CONTRATANTE.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
144	Produzir relatório de atividades desenvolvidas, incluindo pelo menos: horário, local, funcionário e resumo de cada atividade desenvolvida, em modelo definido pela CONTRATANTE.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
145	Produzir relatório de acesso à Central de Processamento de Dados (salas técnicas).	Mensalmente e a cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
146	Propor a atualização dos recursos de programas e equipamentos de informática.	Diariamente.
147	Propor forma segura para provimento de novos serviços que poderão ser implantados na rede.	Diariamente.
148	Propor melhorias e otimizações nos processos.	Diariamente.
149	Propor melhorias nos instrumentos de avaliação junto à supervisão da equipe de atendimento telefônico.	Diariamente.
150	Propor melhorias nos scripts de atendimento para otimizar a central de atendimento da CONTRATADA.	Diariamente.
151	Propor soluções e alterações de métodos, procedimentos, rotinas e sistemas informatizados, visando garantir um elevado grau de satisfação dos usuários.	Diariamente.
152	Propor soluções para a efetiva utilização dos serviços computacionais, tornando-a mais eficiente e segura.	Diariamente.
153	Propor soluções para a manutenção e conservação dos equipamentos de informática.	Diariamente.
154	Prover manutenção aos servidores e demais equipamentos de TIC, incluindo reposição de peças.	Diariamente.
		A cada ocorrência de

155	Realizar configuração do sistema de CFTV conforme diretrizes da CONTRATANTE.	Incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
156	Realizar manutenção preventiva e corretiva das câmeras e do sistema de gravação de CFTV.	Semestralmente e a cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRADA.
157	Realizar auditoria de qualidade das bases de conhecimento, scripts, cadastro de chamadas, ordens de serviços e demais tabelas do ambiente de banco de dados da central de atendimento.	Mensalmente.
158	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.	Mensalmente e a cada ocorrência que necessite ação imediata da CONTRADA.
159	Realizar testes para garantir a recuperação dos backups e dos bancos de dados.	Semanalmente.
160	Receber e distribuir as solicitações de assistência remota por meio do SGSD, meio telefônico, e-mail, memorando ou outro, aos responsáveis pelas posições de atendimento telefônico.	Diariamente.
161	Sugerir indicadores e auxiliar na definição das métricas na elaboração dos acordos.	A cada ocorrência de incidente que necessite de ação imediata da CONTRATADA.
162	Realizar monitoramento dos relatórios de impressões de impressoras.	Mensalmente.
163	Realizar monitoramento ativo de funcionamento de impressoras.	Diariamente.

2.5.1. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e acompanhamento diário de sua qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para resolução do problema.

3. TABELA C - GRAUS DE SEVERIDADE

Severidade	Grau de urgência	Descrição Falha que impede a continuidade da prestação de serviço:	Prazo para início de atendimento	Prazo para retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema TIC	Prazo para solução definitiva do problema
1	MUITO URGENTE	1. Ao público externo (p.ex. passaportes, registro de estrangeiros, segurança privada, produtos químicos, registro de armas, dentre outros);	10 minutos	Em até 01 (uma) hora	Em até 24 (vinte e quatro) horas
		2. Relacionados a operações policiais ou serviços de inteligência e interceptação de dados ou voz;			
		3. Falha em equipamentos e/ou sistemas centrais de cada unidade (servidores de rede, de telefonia, ativos de rede, sistema de CFTV, dentre outros);			
		4. Outros indicados pela CONTRATANTE como tal.			
		1. A um setor interno ou grupo de usuários, ou			

2	URGENTE	Incidente que impossibilite o trabalho de vários usuários (p.ex. setor interno com falha em equipamento essencial);	10 minutos	Em até 02 (duas) horas	Em até 48 (quarenta e oito) horas
		2. Falha em componentes não essenciais da infraestrutura de serviços de TIC (funcionalidades afetadas, p.ex. ativo de rede com funcionamento intermitente). 3. Outros indicados pela CONTRATANTE como tal.			
3	NORMAL	Demais atendimentos descritos no ANS (anexo I)	Prazo previsto em ANS (anexo I)	Prazo previsto em ANS (anexo I)	Não se aplica

3.1. A CONTRATANTE poderá elevar o grau de urgência de incidentes relacionados aos procedimentos de manutenção em função do impacto causado pela indisponibilidade ou baixo desempenho dos componentes envolvidos.

4. ATENDIMENTO PREFERENCIAL

4.1. Será fornecida, pela CONTRATANTE, uma lista de até 50 (cinquenta) usuários com atendimento preferencial (usuários VIPs).

4.2. Todos os chamados de usuários com atendimento preferencial serão solucionados antes dos demais chamados de mesma severidade de outros usuários, independentemente da ordem de chegada;

4.3. As deflagrações de operações policiais também terão atendimento preferencial, em relação aos demais chamados de mesma severidade, pois suas atividades encerram-se no mesmo dia de início da operação policial, e os policiais envolvidos são oriundos de outras cidades e de outras unidades da federação, e portanto necessitam do atendimento durante o período de deflagração da operação (normalmente a maior incidência de atendimentos está compreendida entre 04:00 hs e 14:00 hs do dia da deflagração). A deflagração de operação policial será comunicada no dia anterior ao início da operação policial, por necessidade de compartimentação e sigilo.

4.4. Também terão atendimento preferencial, após o atendimento aos usuários VIPs e aos chamados relacionados com as deflagrações de operações policiais, os serviços de atendimento à comunidade, cuja indisponibilidade cause prejuízo à sociedade e a imagem da instituição, tais como, controle migratório em aeroportos e portos, emissão de passaportes, registro de estrangeiros, dentre outros, conforme formalmente indicado pela CONTRATADA com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. No caso dos serviços, a prioridade sempre será relativa ao restabelecimento da prestação de serviços à população.

4.5. Independentemente dos atendimentos preferenciais previstos no item 4, os demais tempos de atendimento, de acordo com os níveis de serviço (SLA), deverão ser cumpridos, ou seja, o atendimento preferencial não acrescenta tempo extra para o SLA dos demais atendimentos, que deverão ser cumpridos sob pena de sanção como já previsto neste Termo de Referência.

4.6. O CONTRATANTE poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério a lista de usuários preferenciais, devendo comunicar formalmente à CONTRATADA com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

Tipo de usuário	Descrição	Prazo para início de atendimento	Prazo de resolução do chamado
IMPORTANTE (VIP)	Atendimento a usuários muito importantes	5 minutos	Em até 01 (uma) horas
OPERAÇÃO POLICIAL	Atendimento a chamados relacionados com a deflagração de operações policiais (dia da deflagração)	10 minutos	Em até 01 (uma) hora
SERVIÇOS À POPULAÇÃO	Atendimento aos serviços de atendimento à comunidade	15 minutos	Em até 01 (uma) hora

5. REDUTORES DE PAGAMENTO E SANÇÕES

5.1. Os chamados e serviços não atendidos nos prazos previstos serão glosados conforme tabela D - Redução de Pagamentos.

5.2. A juízo da CONTRATANTE, poderá não haver aplicação de glosa, nos casos em que o não cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço ocorrer por motivos alheios à atuação da CONTRATADA não podendo ser-lhe imputada a responsabilidade pela falha.

5.3. **Tabela D - Redução de Pagamento**

Id	Ocorrência	Sanção/Multa

1	Não iniciar o atendimento o chamado de serviço previsto no item 1.15 (catálogo de serviço) solicitado pelo usuário dentro do respectivo prazo de início estipulado no Acordo de Níveis de Serviço conforme tabela 1.14 (tabela de criticidade).	Glosa de 0,005% por minuto atrasado sobre o valor mensal do contrato, por chamado não atendido. Até que o atendimento do chamado seja iniciado.
2	Não solucionar o chamado de serviço previsto no item 1.15 (catálogo de serviço) solicitado pelo usuário dentro do respectivo prazo de resolução estipulado no Acordo de Níveis de Serviço conforme tabela 1.14 (tabela de criticidade)	Glosa de 0,005% por minuto atrasado sobre o valor mensal do contrato, por chamado não atendido. Até que o atendimento do chamado concluído.
3	Não realizar atividade de manutenção preventiva corretiva ou evolutiva conforme previsto no item descrito na tabela B (Procedimentos de Manutenção Preventiva, Corretiva e Evolutiva) solicitado pelo usuário dentro do respectivo prazo de resolução estipulado no Acordo de Níveis de Serviço conforme tabela 1.14 (tabela de criticidade).	Glosa de 0,5% por dia atrasado sobre o valor mensal do contrato, por item não cumprido. Até que o procedimento seja realizado, ou que seja realizado o reparo, conforme o caso.
4	Não obter melhoria do grau de satisfação conforme previsto no item 5. do anexo III a cada semestre	Glosa de 1 % sobre o valor mensal do contrato a cada semestre em que índice de satisfação não for acrescido em no mínimo 0,1 % (um décimo por cento)



Documento assinado eletronicamente por **CAMILO LANDO DE LIMA, Chefe de Setor - Substituto(a)**, em 07/12/2020, às 13:38, 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 **16944706** e o código CRC **6C4DD485**.

Referência: Processo nº 08500.058750/2017-06

SEI nº 16944706