



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/DPF/FIG/PR
TERMO DE REFERÊNCIA Nº 19130009/2021-CPL/SELOG/DPF/FIG/PR

Processo nº 08389.001395/2021-03

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 01/2019

Conforme Modelo AGU, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/termo-de-referencia-ou-projeto-basico-v1-0.odt>

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para suprir as necessidades das Delegacias de Polícia Federal localizadas em Foz do Iguaçu/PR (DPF/FIG/PR), Guaíra/PR (DPF/GRA/PR), Cascavel/PR (DPF/CAC/PR) e respectivas unidades avançadas, abrangendo a instalação de uma Central de Serviços (*Service Desk*) para organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto ou sistêmico aos usuários finais (Suporte de 1º Nível), presencial (2º Nível) e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC (3º Nível), abrangendo a execução de:

1.1.1. Rotinas periódicas, recebimento, orientação, esclarecimento de dúvidas, registro, análise, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação das DPF/FIG/PR, DPF/GRA/PR e DPF/CAC/PR, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

1.1.2. Processos vinculados à Operação de Serviço (*Service Operation* da ITIL v.4 ou a mais atual), a assistência técnica ao parque de equipamentos de TIC (inclusive radiocomunicação – equipamentos transceptores móveis e fixos) e a manutenção das redes de cabeamento estruturado das instalações prediais, incluindo atendimento presencial (com intervenção direta nos equipamentos, ou via protocolo VNC) para Suporte de 2º Nível.

1.1.3. Suporte técnico à infraestrutura de TIC – suporte e administração de rede de dados local e banco de dados, sustentação de servidores, manutenção da segurança da informação e antivírus (Operação de Serviços e Suporte de 3º nível).

1.1.4. Processos relacionados com o gerenciamento de incidentes, gerenciamento de eventos, gerenciamento de acesso, gerenciamento de problemas, gerenciamento de configurações e o gerenciamento de mudanças.

1.2. São considerados equipamentos de TIC: servidores, *storages*, microcomputadores, *switches*, roteadores *wireless*, monitores, *scanners*, estabilizadores, *nobreaks*, impressoras, projetores, câmeras IP, *webcams*, equipamentos de radiocomunicação – estações rádio base, transceptores móveis e fixos) e demais acessórios de TIC. Os usuários de TIC são todos os servidores, terceirizados e estagiários que utilizam os recursos de TIC disponíveis nas Delegacias de Polícia Federal localizadas em Foz do Iguaçu/PR (DPF/FIG/PR), Guaíra/PR (DPF/GRA/PR), Cascavel/PR (DPF/CAC/PR) e respectivas unidades avançadas.

1.3. A contratação inclui o fornecimento, pela Contratada, de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, instalações físicas, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como a configuração do Sistema de Gerenciamento de *Service Desk* (SGSD) e do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC), a serem fornecidos pela Contratada, e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência.

1.4. No que diz respeito à assistência técnica ao parque de equipamentos de TIC instalados e à manutenção das redes de cabeamento estruturado de dados ou de comunicações existentes, caberá à PF o fornecimento de materiais, peças e componentes necessários para a realização dos serviços, bem como a preparação da infraestrutura necessária para o lançamento de cabos, destinados a eventuais expansões das redes de vigilância remota, lógicas e de comunicações.

1.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a PF, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.6. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, caracterizando-se como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

1.7. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência e nas boas práticas difundidas na ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) versão 4 ou a mais atual. Os serviços prestados terão sua respectiva qualidade e conformidade aferidas por meio de critérios objetivos, mensurados por meio de indicadores e níveis de serviço estabelecidos, vinculados às fórmulas específicas de cálculo, e pagos pelo quantitativo mensal contratado, devidamente homologado pela PF, deduzidas eventuais glosas ou multas.

1.8. A existência de preços em orçamentos não obriga o PF a firmar as contratações que deles poderão advir, facultando-se a realização de licitação específica para a contratação pretendida, sendo assegurada ao beneficiário do melhor preço a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

1.9. A Tabela 1 resume os itens a serem licitados. Maior detalhamento com relação aos preços de referência constam nas Tabelas 3 e 4.

Tabela 1 – Modelo de Licitação por grupos.

Grupo	Itens	CATMAT/CATSER	Descrição	Unidade de Medida
01 (DPF/FIG) (DPF/GRA) (DPF/CAC)	01	26980	Serviços de Service Desk de 1º e 2º níveis - incluindo a implantação da Central de Serviços (Service Desk), para as unidades da PF em Foz do Iguaçu-PR, Guaíra-PR e Cascavel-PR.	4800 chamados
	02	27014	Serviços de Service Desk de 3º nível - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC (entre outras, execução de rotinas preventivas e manutenção corretiva na infraestrutura de TIC), para as unidades da PF em Foz do Iguaçu-PR, Guaíra-PR e Cascavel-PR.	3000 UDPFS

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Fundamentação Legal

2.1.1. O procedimento de contratação obedecerá integralmente a Lei n.º 8.666/93 e a legislação pertinente.

2.1.2. A contratação também se dará conforme o Guia de Boas Práticas orientações e vedações para contratação de Service Desk, elaborado pelo Ministério da Economia.

2.2. Relação Demanda x Necessidade

2.2.1. O volume mensal previsto de serviços a serem executados durante a vigência do contrato tem por base a estimativa aproximada da média mensal dos atendimentos prestados no âmbito do Contrato 09/2016 - DPF/FIG/PR e respectivos aditivos, aos usuários de TIC a serviço das Delegacias de Polícia Federal localizadas em Foz do Iguaçu/PR (DPF/FIG/PR), Guaíra/PR (DPF/GRA/PR), Cascavel/PR (DPF/CAC/PR) e respectivas unidades avançadas.

2.2.1.1. A Unidade da Polícia Federal de Serviços (UDPFS) é a unidade básica adotada para mensuração de serviços de Suporte de 3º Nível, representando a prestação de serviços de um profissional, durante o período de uma hora, na execução de uma atividade que demande dedicação exclusiva.

2.2.1.2. A UDPFS destina-se à mensuração dos serviços e não se vincula ao número de técnicos alocados nele, uma vez que um profissional pode executar diversas tarefas em paralelo, a depender da complexidade das mesmas, conforme detalhamento na Tabela 2 – UDPFS e Complexidade dos Serviços.

2.2.1.3. Por motivos de falta de dados robustos, a estimativa aproximada da média mensal dos atendimentos poderá ser revisada para aumentar ou diminuir os quantitativos das Tabelas 1 e 4, por iniciativa da PF ou da Contratada, após 90 (noventa) dias da instalação, configuração e inserção de dados robustos no Sistema de Gerenciamento de *Service Desk* (SGSD) e no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC).

Tabela 2 – UDPFS e Complexidade dos Serviços.

RESUMO DOS SERVIÇOS	COMPLEXIDADE	FATOR DE PONDERAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> Suporte técnico à infraestrutura de TIC – suporte e administração de rede dados local e banco de dados, sustentação de servidores, manutenção da segurança da informação e antivírus. Implantação de mudanças e melhorias na infraestrutura de TIC. 	Baixa	0,2
	Média	0,6
	Alta	1,0

2.2.1.4. A classificação de complexidade é baseada nos seguintes critérios:

2.2.1.3.1. Atividades de Baixa Complexidade:

2.2.1.3.1.1. Todas as tarefas de monitoração, registro de dados em sistemas de controle já existentes (inclusive de demandas), execução de atividades rotineiras (periodicidade estabelecida) e emissão de relatórios já preparados;

2.2.1.3.1.2. Demandas originadas de usuários finais, tais como solicitações de acesso e resolução de incidentes, são atividades de baixa complexidade e não estão incluídas nesse dimensionamento, sendo tratadas no âmbito do atendimento a chamados.

2.2.1.3.2. Atividades de Média Complexidade:

2.2.1.3.2.1. Tarefas relacionadas à alteração de configurações de equipamentos e sistemas já instalados; documentação de rotinas; preparação/elaboração de relatórios; e

2.2.1.3.3. Atividades de Alta Complexidade:

2.2.1.3.3.1. Liderança técnica da equipe; instalação ou configuração de novos sistemas, produtos ou equipamentos; estudo de melhorias relacionadas ao desempenho dos ambientes; e atividades de prospecção.

2.2.1.5. De acordo com a complexidade, portanto, um profissional pode realizar até 5 (cinco) tarefas de baixa complexidade simultaneamente, mas apenas 1 (uma) tarefa de alta complexidade de cada vez.

2.2.1.6. A demanda de UDPFS depende da complexidade do ambiente e do número de usuários nas Delegacia de Polícia Federal em Foz do Iguaçu/PR (DPF/FIG/PR), Delegacia de Polícia Federal em Guaíra/PR (DPF/GRA/PR), Delegacia de Polícia Federal em Cascavel/PR (DPF/CAC/PR) e respectivas unidades avançadas. Com base na experiência em contratos similares mantidos por Delegacias Regionais de diversos portes e complexidades, é possível estimar a demanda por UDPFS de acordo com os critérios da Tabela 3, que devem ser combinados, prevalecendo o que definir o maior número de UDPFS.

2.2.1.5.1. Assim, de acordo com os dados apresentados na Tabela 13, o histórico de chamados e a necessidade de procedimentos de rotina para manutenção dos sistemas de responsabilidade das unidades participantes, estima-se o número de chamados anual em aproximadamente 6.000; sendo que destes, aproximadamente 2.000 sejam resolvidos pela central de atendimento que demandam suporte de 1º, 2º e 3º Nível; sendo, portanto, o número estimado de UDPFS próximo de 4.800, Tabela 3.

2.2.2. A Tabela 4 contempla o resumo da demanda por Delegacia e respectivas unidades avançadas, servindo como estimativas de quantidades de serviço a serem contratados.

2.2.3. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado, tendo em conta o Acordo de Níveis de Serviço (Tabela 21) exigidos, o item 4.1.1.2 e a forma de prestação dos serviços apresentada no Item 5 – Modelo de Execução dos Serviços deste Termo de Referência.

2.2.3.1. No entanto, para a Delegacia de Cascavel (DPF/CAC/PR) e para a Delegacia de Guaíra (DPF/GRA/PR), a quantidade de profissionais alocados em cada delegacia não poderá ser inferior a 2 (dois) profissionais técnicos com formação de acordo com a Tabela 27, inclusive nas férias dos funcionários - sendo que pelo menos um (1) preferencialmente deve ter formação em eletrônica ou telecomunicações (rádio-enlace); e

2.2.3.2. Para a Delegacia de Foz do Iguaçu (DPF/FIG/PR), a quantidade de profissionais alocados não poderá ser inferior não poderá ser inferior a 3 (três) profissionais técnicos com formação de acordo com a Tabela 27 - inclusive nas férias dos funcionários - - sendo que pelo menos um (1) preferencialmente deve ter formação em eletrônica ou telecomunicações (rádio-enlace).

2.2.3.3. Em Foz do Iguaçu (DPF/FIG/PR) também deverá ser alocado um profissional com formação de acordo com a Tabela 27, que realizará exclusivamente as funções de coordenação e supervisão (**Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC** - item 2.2.6) dos serviços realizados nas delegacias de DPF/FIG/PR, DPF/GRA/PR e DPF/CAC/PR, funcionário este que não poderá acumular as funções dos demais funcionários. Estas funções serão realizadas de forma presencial contínua na DPF/FIG/PR e; remotamente (com visitas presenciais mensais) nas DPF/GRA/PR e DPF/CAC/PR.

2.2.3.4. Os serviços de *help desk* deverão ser realizados de forma remota e não poderão ser executados pelos funcionários que formam a equipe de atendimentos presenciais, ou seja, não poderão ser executados pelos funcionários que atendem os itens 2.2.3.1 e 2.2.3.2.

2.2.4. À prestadora de serviços cabe estimar a necessidade de alocação de recursos para a execução das atividades relacionadas com os processos de gerenciamento de problemas, gerenciamento de configurações e o gerenciamento de mudanças, bem como para o gerenciamento

operacional e de qualidade dos serviços prestados, competindo-lhe a definição dos planos de ocupação e escalas para cumprimento dos indicadores e metas dos níveis de serviços.

2.2.5. Para o ITEM 01 da Tabela 1, a CONTRATADA deverá alocar um **Gerente de Central de Serviço** e alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de **Qualidade**, devendo ainda indicar um **Preposto do Contrato** (que pode ser o mesmo do subitem que se segue).

2.2.6. Para o ITEM 02 da Tabela 1, a CONTRATADA deverá alocar um **Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC** e alocar profissional (is) que irá (ão) compor a área de **Qualidade de Infraestrutura de TIC**, devendo ainda indicar um **Preposto do Contrato** (que pode ser o mesmo do subitem anterior).

2.2.7. Assim, com base na experiência adquirida dos últimos anos e em informações levantadas no estudo técnico preliminar, bem como reuniões com toda a equipe de analistas de TIC da PF, decidiu-se que a estrutura mais adequada para a central de serviços seja conforme as Figuras 1 e 2.



Figura 1 – Organização administrativa e organizacional para atendimento dos Pacotes de Serviços

2.3. Estrutura para Acompanhamento do Contrato

2.3.1. ITEM 1 - Service Desk - Atendimento Remoto (1º Nível)

2.3.1.1. O Service Desk é o ponto único de contato entre as Delegacias da PF e as áreas de negócio, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referente aos serviços ofertados. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TIC, políticas, portarias da PF e os processos internos do Service Desk, e esse serviço deverá ser executado remotamente nas dependências da Empresa ou da CONTRATADA.

2.3.2. ITEM 1 - Service Desk - Suporte Presencial (2º nível)

2.3.2.1. A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de nível 2 deverá ser executado nas dependências da CONTRATANTE.

2.3.3. Equipe de Qualidade

2.3.3.1. A área de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços de TIC. É reservado à PF o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. O serviço poderá ser realizado no ambiente da CONTRATADA ou CONTRATANTE.

2.3.3.2. Essa área também será responsável por realizar workshops mensais sobre as principais ferramentas de trabalho utilizadas pelos usuários finais em suas atividades na PF. Os temas desses eventos serão demandados pela CONTRATANTE ou sugeridos pela própria área de qualidade, preferencialmente relacionados aos softwares e/ou atividades que mais originaram chamados técnicos, bem como podem ser disponibilizadas em plataforma remota (síncrona/assíncrona) e escolhida pela CONTRATADA em acordo com a CONTRATANTE.

2.3.4. Gerente da Central de Serviços

2.3.4.1. O gerente do Service Desk é responsável por gerenciar e manter os níveis de serviços acordados e deverá reportar-se ao supervisor da CONTRATANTE.

2.3.5. Preposto

2.3.5.1. Além das equipes citadas, a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato. O preposto poderá acumular a função de gerente da central de serviços, e vice-versa, entretanto, deverá ter o conhecimento técnico exigido para atuação nos respectivos cargos, conforme os requisitos de qualificação dos profissionais exigidos neste Termo de Referência.

2.3.5.2. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário de funcionamento das DPF participantes, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

2.3.6. ITEM 2 - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC - 3º nível de Atendimento

2.3.6.1. A Infraestrutura é responsável por garantir o funcionamento de variados sistemas, compondo um conjunto de softwares de gestão, bases de dados e gestão de dados diversificados, aplicações online de comunicação, aplicações da área financeira, de recursos humanos e gestão acadêmica, recursos de radiocomunicação, telefonia VOIP e de vigilância eletrônica. Ainda, deve ter capacidade de armazenamento, redundância, contingência e gerenciamento preditivo para suportar a grande leva de informações circulantes, bem como dar suporte para execução perfeita de

sistemas e aplicativos. Tudo isso requer uma infraestrutura robusta, capaz de sustentar o tráfego e garantir o andamento das aplicações e operações, permitindo o monitoramento das atividades e o atendimento de todos os incidentes, direcionando e melhorando os serviços providos para a organização sem interrupções.

2.3.6.2. A CONTRATADA deverá implementar a solução de monitoramento dos índices de disponibilidade da infraestrutura. O monitoramento de TIC é um serviço que agrega muito mais valor e tem uma redução de custos podendo ser executado de forma remota e compartilhada das dependências da contratada. Em um formato 24x7 e de forma reativa e proativa. Bem como já pensando em um monitoramento também da camada de negócios. É responsabilidade da equipe de Monitoramento e Sustentação as seguintes atribuições:

- a) Acionar os especialistas de plantão para o tratamento de incidentes e problemas identificados, de acordo com a matriz de responsabilidade dos itens de configuração afetados;
- b) Conduzir as atividades de tratamento e de resposta a incidentes em redes computacionais;
- c) Elaborar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; elaborar, mensalmente, relatórios e gráficos de disponibilidade, desempenho e tempo de resposta dos sistemas, serviços e equipamentos monitorados;
- d) Realizar repasse de conhecimento técnico mensalmente à equipe da CONTRATANTE, com carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, com o objetivo de manter a equipe atualizada de todas as mudanças e evoluções tecnológicas aplicadas ao ambiente.

2.3.6.3. Sustentação da Infraestrutura de TIC

a) É responsável pelo gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria e colaboração, serviços de diretório, serviços de administração de banco de dados, armazenamento e backup de dados, automação de infraestrutura com cultura DevOps dentre outros, proporcionando proteção e mantendo-os disponíveis e em condições operacionais.

b) Os serviços de suporte especializado estão relacionados abaixo:

I - TORRES DE SERVIÇOS NÍVEL 3

- Sistemas Operacionais e Aplicações Windows;
- Sistemas Operacionais e Aplicações Linux;
- Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados;
- Sistemas de Armazenamento e Backup de Dados;
- Conectividade, Redes, Videoconferência e Telefonia;
- Segurança da TI;
- Monitoramento de TI;
- Virtualização e Nuvem;
- Orquestração e Automação de Infraestrutura – DevOps.

2.3.6.4. Monitoramento das Operações da Infraestrutura de TIC

a) Responsável por efetuar as operações de monitoramento e controle de servidores, storages, componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais instalações da infraestrutura de TIC, atuando no gerenciamento e suporte, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais.

2.3.6.5. Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC

a) É o responsável pela coordenação das atividades de operação, manutenção, administração e sustentação de infraestrutura, bem como a supervisão dos recursos profissionais envolvidos na execução dos serviços de TIC, sendo o ponto focal de contato entre as equipes, além de responder pela execução e coordenação de todos os serviços. Ele também será o responsável pelo contato com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração das equipes de cada serviço, objetivando o atendimento das demandas de forma coordenada. Não poderá ser o profissional designado para o desempenho de outras funções no CONTRATO.

b) O Gerente de Operações da Infraestrutura de TIC ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, no período normal de atendimento presencial definido para o Gerenciamento de Operações de Infraestrutura TIC, acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em finais de semana, momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais.

2.3.6.6. Qualidade de Infraestrutura de TIC

a) A área de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços de TIC. É reservado à PF o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. A critério da CONTRATANTE, o serviço poderá ser realizado no ambiente da CONTRATADA.

2.3.6.7. Preposto

a) A CONTRATADA, para a gestão dos pacotes de serviços indicados, deverá disponibilizar um PREPOSTO que será responsável pela gestão administrativa do CONTRATO.

b) O PREPOSTO, também atuará na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área, com o intuito de subsidiar os colaboradores e servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.

c) O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário de funcionamento da Administração Central da PF e das DPF, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

d) Os papéis de Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC, Qualidade de Infraestrutura de TIC e Preposto não poderão acumular funções entre eles e nem com os demais serviços do contrato.

e) Ainda, caso em razão da complexidade de novos projetos que venham a ocorrer para a sustentação da infraestrutura tecnológica, será requisitada à CONTRATADA a presença de profissional (is), preferencialmente, de nível sênior, qualificado (s) especificamente para o(s) projeto(s).

f) Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por estes profissionais não serão objeto de faturamento pela CONTRATADA, com exceção do Gerente de Operações de Infraestrutura de TIC, contudo, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da LICITANTE.

g) Ademais, para todos os serviços mencionados no ITEM 02, com exceção do monitoramento de operações, será permitida a prestação dos serviços de forma remota somente na resolução de demandas após o horário de expediente e/ou utilização de profissionais capacitados em problemas específicos.

h) Todas as especificações e responsabilidades exigidas para cada uma das áreas e itens especificados neste item encontram-se descritas neste termo de Referência e seus Anexos.

Tabela 3 – Estimativa de Demanda de UDPFS.

NÚMERO DE USUÁRIOS	NÚMERO DE DELEGACIAS DESCENTRALIZADAS	DEMANDA ANUAL POR UDPFS
Até 600	até 2	2.000 a 4.000
De 600 a 1.200	de 3 a 6	4.000 a 6.000

De 1.200 a 1.800	de 7 a 12	6.000 a 8.000
Mais de 1800	mais de 12	8.000 a 12.000

Tabela 4 – Demanda de suporte de 1º, 2º e 3º Nível.

UNIDADE	DEMANDA PREVISTA/QUANTIDADE A SER CONTRATADA	
	Item	Item 2
	Média anual estimada de atendimentos que demandam suporte de 1º, 2º e 3º Nível	Execução de rotinas e procedimentos de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva na infraestrutura de TIC (suporte de 3º nível) – anual
DPF/FIG/PR	2400	1500 UDPFS
DPF/CAC/PR	1200	750 UDPFS
DPF/GRA/PR	1200	750 UDPFS

2.4. Motivação: Justificativa da Necessidade de Contratação

2.4.1. Os servidores da PF e a maior parte dos demais colaboradores que atuam na PF utilizam equipamentos e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento do Órgão. Assim, o atendimento e suporte técnico tempestivo aos usuários, bem como a manutenção dos equipamentos de TIC são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

2.4.2. Os setores responsáveis pela Tecnologia da Informação e Comunicação da PF necessitam de suporte técnico para apoio na gestão dos sistemas e equipamentos computacionais que garantam a disponibilidade de serviços afetos às atividades-fim e atividades-meio da Polícia Federal (PF), bem como a confiabilidade, a integridade e a autenticidade dos dados, informações e comunicação, o que demanda a necessidade de constantes manutenções e melhorias na infraestrutura de TIC.

2.4.3. A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela PF, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de TIC – dentre outros, microcomputadores, servidores, impressoras, *switches*, *scanners*, *notebooks*, *nobreaks*, estabilizadores, sistemas de vigilância eletrônica, estações rádio base (ERB), repetidoras e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do Órgão e de suas atividades-fim.

2.4.4. A maior parte do parque computacional da PF encontra-se descoberto de garantia técnica contratual. Tal situação aumenta o risco de indisponibilidade na prestação de serviços de TIC aos usuários.

2.4.5. A PF não dispõe no seu plano de cargos de profissionais com os perfis técnico-profissionais que necessita para suprir à demanda por esses serviços.

2.4.6. Atualmente, os serviços objetos deste processo de contratação são, em sua maior parte, executados por colaboradores terceirizados e cujo contrato vigente têm data próxima do vencimento, não sendo possível sua renovação em vista de orientação da SLTI/MP e do TCU e limitação prevista no inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93, sendo indispensável à conclusão deste processo licitatório, sob pena de prejudicar ou até mesmo paralisar as atividades da PF na circunscrição das Unidades participantes deste processo.

2.4.7. Nos contratos anteriores, o serviço de atendimento aos usuários e suporte técnico foi caracterizado pela contratação de postos de trabalho, com mensuração de consumo por meio de horas de serviços prestados. Para atender às recomendações das IN SLTI/MP nº 05/2017 e atualizações, IN SLTI/MP nº 04/2010 e Acórdãos TCU, foi necessário readequar o modelo atual, estabelecendo um sistema de avaliação e remuneração com base no desempenho apresentado pelo fornecedor. Dessa forma, a área de TIC da PF orientará a Contratada, que desenvolverá uma base de dados de atendimento (roteiros de atendimento, prazos e outras informações relevantes) e rotinas/histórico de manutenção por equipamento de TIC, para subsidiar esta e futuras contratações (em consonância com o subitem 2.2.1.3).

2.4.8. Amparado no Art. 10, do Decreto-Lei 200/67, e tendo como objetivo concentrar esforços na gestão, bem como desobrigar-se da realização de tarefas executivas, a solução mais adequada é a contratação de soluções de *Help Desk*, *Service Desk* e de serviços de suporte técnico de acordo com as diretrizes do art. 12, da IN nº 01/2019.

2.5. Resultados a Serem Alcançados com a Contratação

2.5.1. A presente contratação tem por objetivo dar continuidade no provimento de melhorias aos serviços de atendimento, suporte técnico e manutenção de equipamentos de TIC necessários à PF.

2.5.2. O foco principal no atendimento aos usuários é o cumprimento do ANS (Acordo de Níveis de Serviço) nos serviços de atendimento, assistência técnica e manutenção de equipamentos de TIC.

2.5.3. A solução pretendida deverá propiciar os seguintes resultados:

- Reduzir o tempo de indisponibilidade dos recursos de TIC e o consequente impacto nos processos de negócios da PF, observado o Acordo de Níveis de Serviço e prioridades estabelecidos;
- Reduzir os riscos de interrupção dos serviços;
- Aumentar a capacidade e a qualidade do atendimento aos usuários;
- Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC da PF;
- Oferecer agilidade no diagnóstico e solução de problemas que possam afetar os recursos e TIC, incluindo ações de reconfigurações e/ou reinstalações necessárias para restabelecer o pleno funcionamento dos serviços;
- Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- Oferecer aos usuários de TIC a manutenção dos equipamentos de TIC, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação e Comunicação da PF;
- Propiciar atendimento remoto (1º e 2º Nível) e presencial (2º e 3º Nível) tempestivo; orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede interna (intranet) da PF;
- Permitir a criação e manutenção de uma base histórica das solicitações dirigidas à área de TIC, incluindo o registro e tratamento dos incidentes no âmbito da circunscrição das Unidades participantes; e
- Garantir a identificação tempestiva dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas.

2.5.4. O modelo de gestão e execução de serviços de TIC a serem contratados, buscará manter a Gerência com foco nas estratégias, metas e objetivos; sendo de responsabilidade da empresa contratada fornecer “as melhores práticas” em produtos e serviços de apoio, a fim de permitir a melhoria dos processos, produtos e serviços prestados pela área de TIC da PF.

2.6. Justificativa da Solução Escolhida

2.6.1. A terceirização de serviços de TIC tem sido parte das respostas encontradas pela PF para responder adequadamente à sempre crescente demanda por sistemas e soluções originadas pelas áreas meio e fim. Estas áreas dependem ainda do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos

tecnológicos cada vez mais interativos e essenciais ao desenvolvimento das atividades.

2.6.2. Os serviços de suporte aos usuários e suporte técnico à infraestrutura de TIC são estruturados com base nas boas práticas de mercado, o que proporciona eficiência, evita retrabalho e propicia a formação de uma base de conhecimentos sólidos para orientar ações futuras.

2.6.3. A área de TIC da PF tem um baixo índice de padronização, face à independência das unidades gestoras e à falta de efetividade do PDTI em tempos pretéritos – cada Unidade da PF buscou a solução que lhe pareceu mais adequada, com os recursos que dispunha a cada tempo, o que dificulta a implementação de mudanças estruturais e de convergência. Essa disparidade ocorre, também, em relação às equipes que atuam nas áreas de TIC das diferentes Unidades da PF – alguns Setores, Núcleos e Grupos de TIC contam com equipes bem estruturadas e com formação adequada, enquanto que, em outros, a situação é diversa.

2.6.4. A solução proposta tem por objetivo a implementação das boas práticas ITIL v.4 nas áreas operacionais de TIC das Delegacias e Delegacias descentralizadas, através de empresas que já possuem experiência e expertise na sua aplicação, propiciando a internalização dessas práticas com uma redução significativa na curva de aprendizagem.

2.6.5. Com a solução proposta, a área de TIC de diversas Unidades da PF passa a trabalhar de forma integrada, propiciando a troca de informações e conhecimentos e a uma maior padronização de procedimentos e instalações. As mudanças deverão ser decididas por uma equipe formada por representantes de TIC das Unidades participantes, ficando a operacionalização das mesmas sob encargo da empresa contratada, que terá condições de atuar simultaneamente e de forma padronizada em todas as unidades participantes atendidas pela mesma empresa.

2.6.6. O *Service Desk* é o ponto de contato e relacionamento com os usuários, propiciando o apoio necessário para a solução dos problemas, relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede da PF, garantindo a qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso dos recursos de TIC.

2.6.7. Os serviços técnicos de suporte local (*Help Desk*) e Central de Serviços (*Service Desk*) que se pretende contratar enquadram-se na modalidade de serviços continuados e exigem níveis específicos de especialização. Estes serviços envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte, e deles dependerão o pleno funcionamento dos equipamentos de TIC e dos aplicativos (sistemas operacionais utilizados, aplicativos desenvolvidos internamente e outros softwares de terceiros, etc.) da rede de TIC da PF.

2.6.8. Ressalta-se que entende-se por serviços de TIC, todos os relacionados a TIC e Comunicações, inclusive a rede de comunicação ponto a ponto via radiotransceptores operados pela PF.

2.7. Alinhamento da Solução de TIC com o PDTI da PF

2.7.1. A contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência está alinhada com o Planejamento Estratégico Institucional da Polícia Federal e em conformidade com o PDTI - Plano Diretor de Tecnologia da Informação, de acordo com as ações representadas pelas necessidades descritas na Tabela 5.

Tabela 5 – ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO COM O PDTI DA PF

Id	Necessidade	Benefício
1	Manutenção de contratos de prestação de serviços de TIC nas unidades descentralizadas.	Registro e tratamento de incidentes de TIC, manutenção do parque de equipamentos, instalação de novos equipamentos e funcionalidades, instalação e manutenção de software básico e aplicativos, manutenção e ampliação da infraestrutura de TIC na circunscrição das Unidades participantes.
2	Garantir suporte técnico visando à redução do risco de paralisação dos serviços ou baixo rendimento, pela indisponibilidade dos recursos de TIC.	Prover as condições necessárias para a manutenção das funcionalidades dos recursos de tecnologia da informação no âmbito da circunscrição das Unidades Participantes.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. Descrição (Art. 12, da IN nº 01/2019).

3.1.1. Trata-se da implantação de uma Central de Serviços de Ajudado ao Usuário (*Help Desk*) e Central de Serviços de Manutenção e Reparos (*Service Desk*), nos moldes das boas práticas inscritas na *ITIL v.4*, para atendimento aos usuários finais da circunscrição de todas as Unidades participantes (Suporte de 1º Nível) e dos serviços de atendimento para Suporte de 2º e de 3º Nível (presencial, com intervenção direta nos equipamentos, ou via protocolo VNC), de suporte à infraestrutura de TIC (Suporte de 3º Nível) e de assistência técnica ao parque de equipamentos de todas as Unidades participantes, com vistas à execução continuada das seguintes atividades e processos:

3.1.1.1. Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de suporte técnico remoto e presencial a usuários, abrangendo o esclarecimento de dúvidas e o acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes – detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte inicial, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;

3.1.1.2. Gerenciamento de eventos, através da detecção de notificações de anormalidades no comportamento de componentes da infraestrutura de TIC e monitoração de alertas, com a adoção tempestiva das medidas proativas ou reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado;

3.1.1.3. Gerenciamento de acesso, provendo aos usuários os privilégios necessários para acesso aos serviços que necessitam e são autorizados e removendo os que não são mais necessários;

3.1.1.4. Gerenciamento de problemas, através da identificação das causas dos incidentes, sua eliminação, definição de soluções de contorno para problemas conhecidos e manutenção dos roteiros de atendimento da Central de Serviços;

3.1.1.5. Gerenciamento de configuração, através da identificação dos itens de configuração necessários para a entrega dos serviços de TIC, fornecendo um modelo lógico da estrutura de TIC das Unidades e mantendo essas informações atualizadas na base de dados de gerenciamento de configuração;

3.1.1.6. Gerenciamento de mudanças, assegurando que as mudanças na infraestrutura de TIC das unidades são feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para a implementação de novas funcionalidades ou serviços, mantendo a Central de Serviços informada a respeito da agenda de mudanças e seus impactos previstos;

3.1.1.7. Instalação e suporte a sistemas operacionais de baixa plataforma, programas aplicativos e aplicativos corporativos da PF no parque de TIC e de comunicação rádio da circunscrição das Unidades participantes;

3.1.1.8. Inclui-se a necessidade de instalação, suporte e manutenção, preventiva, corretiva e evolutiva, de aplicativos corporativos locais, tais como: sistemas de geração de diárias, recrutamento, recursos humanos, entre outros;

3.1.1.9. Suporte a infraestrutura de TIC das Unidades da PF participantes e de suas unidades avançadas, compreendendo a administração da rede de dados, sustentação de servidores, segurança da informação e suporte e administração de banco de dados, manutenção, suporte e administração da rede de comunicação rádio; e

3.1.1.10. Assistência técnica ao parque de equipamentos de TIC atualmente instalado ou que venha a ser instalado, compreendendo a manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de TIC (servidores, microcomputadores, *notebooks*, *netbooks*, monitores, impressoras, *nobreaks*, câmeras de vídeo *IP switches*, *scanners*, estabilizadores e projetores multimídia), bem como instalação e manutenção de cabeamento estruturado, de CFTV e de telefonia em

duto ou calhas existentes, sem o fornecimento de peças e componentes; suporte e administração da rede de comunicação rádio, equipamentos de controle de entrada e saída de pessoas e veículos.

3.1.1.10.1. As obras de infraestrutura para o lançamento dos cabos, tais como a instalação de dutos e calhas, não estão incluídas no escopo dos serviços a serem contratados.

3.2. Serviços que compõem a solução de TIC

3.2.1. Os serviços de suporte a serem prestados reúnem o conjunto de funções e processos de gestão denominado Operação de Serviço (*Service Operation*) na "ITIL V4" (última versão, no momento da redação deste documento), adaptados às peculiaridades das Unidades Regionais da PF participantes; contemplando, dentre outros, os serviços complementares e integrados entre si constantes na Tabela 6.

Tabela 6 – Resumo dos serviços a serem prestados

FUNÇÃO E PROCESSOS	SERVIÇOS ENVOLVIDOS
Central de Serviços Gerenciamento de Incidentes	Suporte Técnico de 1º Nível – Central de Serviços – <i>Service Desk</i>
Gerenciamento de Incidentes	Suporte Técnico de 2º nível para atendimento de retaguarda, que presta suporte remoto (telessuporte) e/ou presencial
Gerenciamento de Incidentes Gerenciamento de Eventos Gerenciamento de Acesso Gerenciamento de Operação	Suporte Técnico 3º nível em todas Unidades participantes e respectivas subunidades avançadas, conforme Tabela 13.
Gerenciamento de Problemas Gerenciamento da Qualidade	Serviços especializados de gestão de atendimentos e melhoria contínua
Gerenciamento de Configurações Gerenciamento de Mudanças	Gerenciamento operacional de configurações e mudanças no ambiente das unidades da PF localizadas na área de circunscrição das Unidades Participantes.

3.3. Catálogo de serviços resumido

3.3.1. As Tabelas 7, 8, 9, 11 e 12 listam algumas das principais categorias de serviços objeto desta contratação. Para cada categoria de serviço, deverão existir roteiros de atendimentos a serem elaborados pela Contratada e disponibilizados para a PF.

3.3.1.1. Durante a vigência do contrato, novos serviços poderão ser incluídos/excluídos no catálogo. Neste caso, a contratada será avisada com 72 horas de antecedência.

Tabela 7 – Eventos de Suporte ao Usuário

EVENTOS	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto ao Perfil de Usuário	Identidade na rede da infraestrutura TIC da PF (<i>Login</i>)	Cadastramento de novo usuário na rede da infraestrutura TIC da PF	Remoto	Criação de contas de usuários.
		Manutenção de acesso à rede	Remoto	Resolução de problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e aos serviços de rede TIC: problemas físicos ou lógicos, permissões de acesso em diretórios, e serviços institucionais fornecidos através da rede local ou da rede da infraestrutura de TIC da PF.
			Presencial	
	Perfil De Usuário	Movimentação / exclusão de contas da rede	Remoto	Manutenção de contas de usuários.
Quanto aos sistemas, <i>softwares</i> e <i>drivers</i>	Sistema Operacional	Manutenção de Sistema Operacional em estações de trabalho, notebooks e servidores de rede	Remoto	Diagnóstico e solução de problemas de software com reinstalação, desinstalação ou atualização de Sistema Operacional em estações de trabalho, notebooks e servidores de rede para resolução de incidentes.
			Presencial	
	Instalação / Manutenção de Softwares	Manutenção em programas, aplicativos, drivers e sistemas institucionais em estações de trabalho, notebooks e servidores de rede.	Remoto	Diagnóstico e solução de problemas de software com atualização, instalação, desinstalação ou reinstalação de softwares, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva em aplicativos corporativos locais, drivers e atalhos na área de trabalho ou configuração de browser para acesso à internet e intranet.
			Presencial	
Quanto ao Hardware	Hardware	Identificação de Problemas de hardware	Remoto	Identificação de problema de hardware nos equipamentos de TIC, informando a necessidade de substituição e/ou recolhimento para manutenção.
		Manutenção de Hardware	Presencial	
			Presencial	Manutenção em equipamentos de TIC com a instalação, remoção, substituição e remanejamento de peças ou componentes. Peças e componentes não remanejados serão fornecidos pela PF.
Quanto aos Serviços	Backups	Apoio à geração de cópias de segurança dos arquivos e diretórios dos usuários.	Presencial	Instalação e configuração de dispositivos de hardware internos e periféricos.
			Remoto	
				Auxiliar os usuários na realização de cópias de segurança de arquivos e dados, em mídias, dispositivos de armazenamento móveis e em servidores de rede.

EVENTOS	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
		Recuperação de arquivos e pastas armazenados em servidores e que tenham sido deletados ou alterados indevidamente	Presencial	Recuperar arquivos e pastas a partir dos backups dos dados armazenados em servidores.

Tabela 8 – Eventos de Suporte ao Usuário

EVENTOS	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto ao Atendimento Geral	Esclarecimento de dúvidas e suporte online	Esclarecimentos sobre o uso dos serviços computacionais em geral	Presencial	Apoio ao usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho e no acesso aos serviços institucionais fornecidos através da rede da infraestrutura de TIC.
			Remoto	
		Orientação sobre pedido e concessão de acesso a sistemas corporativos, acessos especiais e solicitações diversas	Remoto	Orientação aos usuários sobre cadastramento de e-mail, acessos a sistemas corporativos, acessos especiais, acesso WebVPN, acesso tela CTI, reset de senha de e-mail e tela CTI, pedido de equipamentos.

Tabela 9 – Eventos de Logística

EVENTOS	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto aos sistemas, softwares e drivers	Softwares Básicos	Instalação de Sistema Operacional e enxoval padrão de softwares em estações de trabalho, notebooks e servidores de rede.	Presencial	Instalação e configuração de sistemas operacionais e enxoval padrão de softwares em computadores novos. Preparação, customização e baixa de imagem em computadores padronizados.
Quanto ao remanejo de equipamento	Movimentação de equipamentos	Recolhimento de equipamentos para manutenção corretiva ou preventiva e para manutenção quando de acionamento de garantia ou contrato com terceiros.	Presencial	Transportar os equipamentos para fins de manutenção dentro das dependências das Delegacias da PF participantes.
		Instalação ou reinstalação de equipamentos	Presencial	Instalar equipamentos novos ou reinstalar equipamentos recuperados após a manutenção.

Tabela 10 – Eventos de Logística

EVENTOS	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto aos Serviços	Backups de dados de arquivos.	Realização de backups de dados da PF	Remoto	Executar e verificar a realização de rotina de backup.
	Videoconferências e Treinamentos	Organização e montagem.	Presencial	Montar estrutura de videoconferência, de treinamentos e eventos diversos com equipamentos fornecidos pela PF, de sua propriedade ou alugados.
			Presencial	
	Salas de Servidores	Organização e manutenção de equipamentos da sala de servidores das unidades.	Presencial	Organizar e manter sala de servidores e equipamentos existentes de acordo com a demanda da PF.
Quanto aos serviços	Shafts e Armários Técnicos	Organização e manutenção de equipamentos, dos shafts e armários técnicos das unidades	Presencial	Periodicamente, realizar manutenção preventiva, organizando as salas técnicas e shafts das unidades.
	Hardware	Manutenção preventiva	Presencial	Periodicamente, realizar manutenção preventiva nos equipamentos de TIC – limpeza de impressoras, servidores e microcomputadores.
	Cabeamento Estruturado	Instalação de pontos de rede	Presencial	Lançamento de cabos, conectorização e ativação de pontos lógicos, de acordo com demanda da PF
Quanto a equipamento em garantia	Garantia	Acionamento de Assistência Técnica para Equipamento em Garantia	Remoto	Acionamento da Assistência Técnica para o reparo de equipamentos defeituosos acompanhando o reparo.

Tabela 11 – Eventos da Gestão de Configurações e Mudanças

EVENTOS	CATEGORIA	DESCRIÇÃO DO EVENTO	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto aos itens de configuração	Gerenciamento do Parque	Gerenciamento do inventário de software de Hardware	Remoto	Customizar o software de inventário (fornecido pela Contratada ou pela PF - OCS Inventory);
			Presencial	Manter gerenciamento contínuo e atualização do inventário e mapeamento dos ativos de TIC (hardware e software) no CMBD da ferramenta de <i>Service Desk</i> .
	Equipamentos em garantia	Gerenciamento do parque que se encontra em garantia	Remoto	Gerenciamento contínuo da relação de equipamentos em garantia e fora da garantia.
			Presencial	
	Itens de Configuração	Implantar e manter atualizada a base de dados do sistema de gerenciamento de configurações	Remoto	Implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infraestrutura dos serviços disponibilizados aos usuários.
			Presencial	
	Treinamento	Treinamento aos usuários dos	Remoto	Realizar eventos de treinamento e atualização para os

	aos usuários	componentes de serviços disponibilizados	Presencial	usuários dos componentes de serviços disponibilizados.
Quanto a mudanças	Implementação de mudanças	Planejamento de mudanças	Remoto	Auxiliar no planejamento de mudanças e garantir a comunicação das mudanças aos usuários afetados.
			Presencial	
		Manutenção da Base de Dados de Mudanças	Remoto	Registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços

Tabela 12 – Eventos da Gestão de Problemas

EVENTOS	CATEGORIAS	DESCRIÇÃO DOS EVENTOS	TIPO DE SUPORTE	OBSERVAÇÕES
Quanto a problemas desconhecidos	Resolução de problemas desconhecidos	Resolver problemas que não contenham roteiros de atendimento pré-definidos.	Remoto	Entende-se por “problemas desconhecidos” novos eventos que venham acontecer no ambiente computacional da PF (estações de trabalho, notebooks, impressoras, multifuncionais e scanners, servidores, ERBs) que não contenham roteiros de atendimentos pré-definidos.
			Presencial	
	Base de conhecimento	Criar de roteiros e tutoriais de atendimento e documentação de ações para resolução de problemas.	Remoto	Implementar soluções preventivas ou recomendar a implementação de mudanças.
			Presencial	
Quanto a problemas conhecidos	Prevenção de incidentes	Prevenir a recorrências de Problemas	Presencial	Implementar soluções preventivas ou recomendar a implementação de mudanças para evitar a repetição de incidentes.
			Remoto	

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Considerações Gerais

4.1.1. Forma e Locais de Prestação dos Serviços

4.1.1.1. Preferencialmente a Central de Serviços, encarregada de prestar o atendimento de Primeiro Nível (*Help Desk* e *Service Desk*) deverá ser instalada preferencialmente em sala, prédio ou sede da empresa Contratada, em cada uma das cidades sede das Delegacias participantes, que deverá dispor de equipamentos, softwares e local adequado e seguro (com controle de acesso auditável) para a execução dos serviços; o prédio deverá ser adequado segundo as especificações de segurança deste Termo de Referência e dos órgãos reguladores das atividades.

4.1.1.1.1. Alternativamente, a Central de Serviços poderá ser instalada em um dos prédios-sede das Delegacias participantes, em local a ser disponibilizado pela PF, permanecendo todos os custos de instalação, de equipamentos, de linhas de comunicação (gratuitas, modelo "0800"), mobiliário e de softwares sob encargo da Contratada. Neste caso deverá ser levado em consideração o subitem 4.1.1.5 deste Termo de Referência.

4.1.1.2. Na mensuração da demanda de funcionários para o serviço a ser implantado, devem ser consideradas necessidades de atendimento em regime 24/7 - 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 12 h e 14 h e entre 18 h e 08 h do dia seguinte) apresenta redução da ordem de 95% no número de chamados quando comparados com a demanda nos horários de expediente normal do órgão (horário comercial – 08h às 12h e 14h às 18h).

4.1.1.3. O atendimento presencial será realizado nas dependências da Polícia Federal nos endereços relacionados na Tabela 13.

4.1.1.3.1. Eventualmente, poderá ser solicitado atendimento presencial em outros locais, diversos dos listados acima, visando apoiar atividades da PF, como em exposições, fiscalizações, cursos, seminários e outras necessidades decorrentes de operações.

4.1.1.3.2. No período de vigência do contrato os locais poderão sofrer alterações em razão de eventuais mudanças de endereço das unidades ou criação de novas unidades.

4.1.1.3.3. Todos os deslocamentos que se fizerem necessários, das equipes ou empregados da Contratada, serão de responsabilidade da Contratada, através dos meios que lhe convier, não podendo ocorrer nenhum custo extra para a PF.

4.1.1.4. A Contratada deverá alocar fisicamente de forma permanente, em cada uma das cidades-sede das Delegacias participantes (relacionadas na Tabela 13), o pessoal que fará o atendimento presencial - preferencialmente em prédio ou sede da empresa Contratada; o prédio deverá ser adequado e seguro (com controle de acesso auditável) segundo as especificações de segurança deste Termo de Referência.

4.1.1.4.1. Alternativamente, o pessoal que fará o atendimento presencial em cada uma das unidades relacionadas na Tabela 13, poderá ser alocado fisicamente, de forma permanente, nos prédios-sede das Delegacias participantes mediante prévia autorização da PF e desde que haja disponibilidade de espaço físico em suas instalações; neste caso, todos os custos de instalação, de equipamentos, de linhas de comunicação (0800), mobiliário e de softwares ficarão sob encargo da Contratada. Neste caso deverá ser levado em consideração o subitem 4.1.1.5 deste Termo de Referência.

4.1.1.5. Com relação a opção apresentada nos subitens 4.1.1.1.1 e 4.1.1.4.1, deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, **os ambientes das Delegacias foram considerados áreas de periculosidade**, o que terá **reflexos sobre a remuneração dos técnicos** responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades da PF localizadas nas Delegacias participantes, **quando ali alocados de maneira permanente**.

Tabela 13 – Locais para Prestação de Serviços Presenciais

Unidade		Endereço da Unidade	Usuários (estimados)	Computadores	Impressoras	Chamados/ Mês
DPF/CAC/PR	1	Delegacia de Polícia Federal em Cascavel Rua Paraná, nº 1264 – Centro - Cascavel, PR - CEP 85810-010	44	87	8	30
	2	Grupo de Investigações Sensíveis em Cascavel Rua Riachuelo, nº 2852 – Country - Cascavel, PR CEP 85813-310	10	10	2	10
	3	DPF/CAC/PR - Estacionamento Rua Pedro Ivo, nº 1369 – Centro - Cascavel, PR - CEP 85810-010	3	3	2	10
	4	DPF/CAC/PR - Casa Verde Rua Pedro Ivo, nº 1492 – Centro - Cascavel, PR - CEP 85810-010	9	9	6	15

DPF/GRA/PR	5	Delegacia de Polícia Federal em Guaira	Praça Castelo Branco, nº 200 – Centro - Guaira, PR - CEP 85980-000	58	153	47	45
	6	DPF/GRA/PR - NEPOM	Avenida Beira Rio, nº 55 - Guaira, PR - CEP 85980-000	22	20	3	15
	7	DPF/GRA/PR - Pátio de Veículos	BR 163, KM 3,4 - Companhia Mate Laranjeira, sentido Água do Bugre - Guaira, PR - CEP 85980-000	2	5	2	10
DPF/FIG/PR	8	Delegacia de Polícia Federal em Foz do Iguaçu	Av. Paraná, 3471 Jardim Polocentro - Foz do Iguaçu/PR - 85863-720	198	404	114	122
	9	DPF/FIG/PR - NEPOM ESTALEIRO	Rua José do Patrocínio, nº 01 - Vila Portes - Foz do Iguaçu, PR - CEP 85.865-120	30	15	3	10
	10	DPF/FIG/PR - NEPOM ITAIPU	Av. Tancredo Neves, nº 6.731 - Foz do Iguaçu, PR - CEP 85.856-970	5	5	2	5
	11	DPF/FIG/PR - Ponte Tancredo Neves	Av. Mercosul - Jardim Veraneio - Foz do Iguaçu, PR - CEP 85855-650	15	10	2	4
	12	DPF/FIG/PR - Ponte Internacional da Amizade	Rodovia BR 277, km 730 - Foz do Iguaçu, PR - CEP 85865-230	15	10	2	4
	13	DPF/FIG/PR - NUMIG - Posto Santa Helena	Porto Internacional de Santa Helena, prolongamento da Rua Argentina - CEP: 85892-0000	6	2	1	3
	14	DPF/FIG/PR - NUMIG - Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu	Rodovia BR 469, Km 16,5 - s/nº - Foz do Iguaçu - CEP: 85863-9000	10	20	4	10
	15	DPF/FIG/PR - NUMIG - Pátio de Veículos	Avenida José Maria de Brito, 2291 - Foz do Iguaçu - PR - CEP: 85863-730	2	2	1	2
TOTAIS				424	755	199	295

4.1.2. Ambiente Operacional de Computadores

- 4.1.2.1. O ambiente tecnológico da PF é atualizado periodicamente, com instalações e desinstalações de equipamentos e aplicativos adquiridos ou contratados.
- 4.1.2.2. A relação de equipamentos, por Unidades participantes, consta na Tabela 13.
- 4.1.2.3. Existe previsão de incorporação de novos equipamentos de TIC em 2021/2022.
- 4.1.2.4. Estima-se um crescimento/substituição ao longo de 2021, na ordem de 10% do parque existente.
- 4.1.2.5. Cerca de 20 % do parque de equipamentos instalados, incluídos computadores, notebooks e impressoras, estão cobertos por contratos de garantia e a manutenção dos mesmos compete aos fabricantes e/ou às empresas nas quais os produtos foram adquiridos.
- 4.1.2.6. Os equipamentos novos, quando de aquisições feitas pela PF, normalmente contam com garantia, a ser prestada pelo fabricante, com prazo mínimo de 48 meses a contar da data da entrega dos equipamentos.

4.1.3. Plataforma de Software

Tabela 14 – Plataforma de Software

SERVIDORES	SISTEMA OPERACIONAL	Windows Server 2019 e superiores GNU/Linux – Ubuntu Linux SUSE Enterprise
	VIRTUALIZAÇÃO	VMware
	SGBD	Postgre SQL MySQL MICROSOFT SQL SERVER
	BACKUP	Ferramentas nativas do Windows ArcServe Backup Bacula Backup Rsync Robocopy
	ANTIVÍRUS	Symantec End Point Protection
	ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE	WSUS APT Linux
	GERENCIAMENTO DE ARQUIVOS	Windows Server
	SERVIÇO DE DIRETÓRIO	Active Directory (AD) Microsoft Samba LDAP
	STORAGE	IBM SmartCloud Tivoli Storage Manager General Parallel File System
	OUTROS	NAGIOS DRUPAL OCS UNTANGLE
ESTAÇÕES DE TRABALHO E NOTEBOOKS	SISTEMA OPERACIONAL	MS Windows 10 Linux Ubuntu

	BROWSER	Internet Explorer Mozilla Firefox Google Chrome Opera
	AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIO	MS Office 2010, 365 e superiores BROffice e LibreOffice
	ANTIVIRUS	Symantec End Point Protection
	COMPACTADOR	7Zip WinRAR
	PDF – GERADOR E LEITOR	Adobe Acrobat Reader PDFCreator, PDF redirect Primo PDF PDF Tools
	PLAYER DE SOM E VÍDEO	Windows Media Player VLC Media Player Real Player QuickTime
	OUTROS	Microsoft .Silverlight JAVA Cliente Jabber Skype Google Earth Flash Player Certificados digitais TrueCrypt Software para gravação de mídias ópticas Picasa VNC Flash Cleaner Token E-Gov

4.1.4. Sistemas de Informação

4.1.4.1. Os Sistemas de informações são divididos por suas características técnicas e funcionais, podendo ser cliente/servidor ou Web, interno ou externo.

4.1.4.2. Os sistemas internos são desenvolvidos e mantidos pela própria PF e os externos são contratados de terceiros, ou pertencem a outro órgão público e a PF tem acesso a eles pelo fato de pertencer à Administração Pública Federal, por meio de convênio ou cessão de uso.

4.1.4.3. A Tabela 13 relaciona os principais serviços, softwares e sistemas atualmente em uso na PF.

4.1.4.4. No que diz respeito aos sistemas desenvolvidos pela PF, o atendimento se restringe basicamente a orientações sobre a forma de concessão de acesso e respectivos gestores, a quem compete sanar eventuais dúvidas dos usuários. No que diz respeito a aplicativos comuns (comerciais), caberá o esclarecimento de dúvidas sobre utilização e configuração.

Tabela 15 – Principais Serviços e Sistemas em Uso na PF

SIGLA/NOME	NOME/DESCRIÇÃO	FORMAS DE ACESSO	TIPO
CINTEPOL	Centro Integrado de Inteligência Policial	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema interno
CNIS	Acesso ao Cadastro Nacional de Informações Sociais	Rede Dataprev	Sistema externo
Correio Eletrônico	Correio eletrônico	PF e internet	Serviço básico
CPF/CNPJ	Acesso ao Cadastro Nacional de Pessoas Físicas e Jurídicas	Rede Serpro	Sistema externo
e-GP	Gestão Eletrônica de Pessoal	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema interno
e-Log	Gestão Eletrônica de Administração e Logística	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
Estações de Trabalho	Estações de trabalho da rede da infraestrutura de TIC da PF	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
Firewall	Sistema de Segurança da Conexão Internet	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
Infoseg	Consulta	Desktop	Sistema Externo
Internet	Acesso à Internet	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
Intranet	Acesso à Intranet	Rede local e da PF	Serviço básico
Portal Intranet	Portal do Ambiente Computacional da PF	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
Rede Serpro	Acesso à Rede Serpro	Emulador 3270	Sistema externo
Rede da Infraestrutura TIC da PF	Rede de comunicação de dados da PF	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
REF	Registro Eletrônico de Frequência	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema interno
SCDP	Sistema de Controle de Diárias e Passagens	Internet via da PF	Sistema externo
SIAFI	Acesso ao Sistema Integrado de Administração Financeira	Rede Serpro	Sistema externo
SIAPE	Acesso ao Sistema de Administração de Pessoal	Internet via da PF	Sistema externo
SIASG	Acesso ao Sistema de Administração de Serviços Gerais	Internet via da PF	Sistema externo
SINPA	Sistema Nacional de Passaporte	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema Interno
SIPROQUIM	Sistema de Controle de Produtos Químicos	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema Interno
SISBACEN	Acesso aos Sistemas do BACEN	Internet via da PF	Sistema externo
SISCART	Sistema de Procedimentos Cartorários	Desktop - Cliente/Servidor	Sistema interno
SISEG	Sistema de Segurança	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema interno
SISGER	Sistema de Gerenciamento da PF	Desktop - Cliente/Servidor	Sistema interno (PF)

SISPOL	Sistema Policial de Informações da PF	Desktop - Cliente/Servidor	Sistema interno (PF)
STI	Sistema de Tráfego Internacional	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema interno
Tela CTI	Acesso aos Sistemas da PF que são executados em mainframe	Emulador 3270 HOD, via rede da infraestrutura TIC da PF	Sistemas Internos
Telefonia IP / VoIP	Integração de Voz e Dados na rede da infraestrutura TIC da PF	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
Videoconferência	Videoconferência da PF	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
WebVPN	Acesso à rede da infraestrutura TIC da PF via Internet	Rede da infraestrutura TIC da PF	Serviço básico
EPOL	Controle de Inquéritos	Rede da infraestrutura TIC da PF	Sistema Interno

4.1.5. Redes Locais

4.1.5.1. A infraestrutura das redes locais das unidades da PF pertencentes à circunscrição das Delegacias participantes compreende:

- a) Cabeamento: par trançado CAT 5e, CAT 6 e fibra óptica;
- b) Arquitetura Ethernet 100BaseT, 1000BaseT e 1000BASE-SX (fibra óptica); e
- c) Protocolo TCP/IP.

4.1.6. Servidores de Rede

4.1.6.1. Nas Delegacias participantes, o predomínio é de servidores DELL PowerEdge 2900 e possui também servidores DELL Poweredge T710 e DELL Poweredge R610.

4.1.7. Dispositivos de Armazenamento e Backup

4.1.7.1. Nas Delegacias participantes são utilizados servidores DELL PowerEdge 2900 para suprir a necessidade de armazenamento de dados.

4.1.8. Procedimentos e Ferramentas de Serviço

4.1.8.1. Este Termo de Referência prevê a prestação de serviços de suporte pela Contratada em conformidade com os processos vigentes na PF, aderentes ao ITIL V4, de forma a atender às necessidades e características institucionais da PF. As disciplinas ITIL v.4 serão incorporadas de forma gradual aos serviços objeto deste Termo de Referência através da emissão de Ordens de Serviços.

4.1.8.2. Os conceitos oriundos das práticas ITIL v.4 denominados “Operação de Serviço” serão aplicados aos seguintes componentes específicos:

- a) Sistemas aplicativos, sistemas de informações e sistemas operacionais em geral;
- b) Equipamentos de TIC e comunicações em geral (hardware);
- c) Infraestrutura física e lógica de rede de computadores, telecomunicações e internet;
- d) Instalações e equipamentos em geral (materiais) de TI e Telecomunicações;
- e) Documentação técnica e normativa produzida ou não pela PF (normas e legislação);
- f) Processos, métodos e ferramentas de trabalho e estrutura organizacional das áreas técnicas e administrativas da PF (organização, sistemas e métodos); e
- g) Bancos de dados e bases de conhecimento (gestão do conhecimento).

4.1.9. Manutenção de Equipamentos - Substituição de Peças

4.1.9.1. A PF será responsável pela aquisição de peças e componentes para os equipamentos fora de garantia, nos quais a Contratada identifique a necessidade de substituição.

4.1.9.2. Sempre que detectada a necessidade, a Contratada deverá registrá-la no sistema de gestão de *Help/Service Desk* e informar ao responsável pelos serviços de assistência técnica da região à qual pertence o equipamento que necessita reparos para que esse acione a PF para deliberar sobre a aquisição de peças para manutenção.

4.1.9.3. No momento em que a PF é acionada para o fornecimento de peça ou componente, a contagem de tempo para efeito do Acordo do Nível de Serviços deverá ser suspensa, sendo retomada quando da entrega do material para o responsável pela manutenção de equipamentos da Contratada.

4.1.9.4. Nos casos de manutenção corretiva com substituição de peças, equipamentos ou acessórios, o prazo para normalização do sistema será de no máximo 2 (dois) dias úteis após o fornecimento, pela PF, do material necessário.

4.2. Requisitos Técnicos Obrigatórios de Infraestrutura

4.2.1. Canais de Acesso

4.2.1.1. A solução a ser proposta pela Contratada deve contemplar os seguintes canais de acesso para registro de ocorrências.

- a) Telefone, através de chamadas gratuitas (modelo "0800");
- b) e-mail; e
- c) Via internet através de interface Web (opcional).

4.2.2. Circuito de Comunicação e Telefonia

4.2.2.1. A Central de Serviços (*Help/Service Desk*) a ser disponibilizada pela empresa Contratada poderá possuir circuito de comunicação E1 de pelo menos 2 Mbps para interligação de sua central telefônica com a central telefônica das Delegacias participantes, caso julgue vantajoso em custos.

4.2.2.1.1. Os custos da integração das centrais telefônicas, incluindo a aquisição e instalação de um módulo de expansão E1 nas centrais telefônicas das Delegacias participantes, os custos com mão de obra para essa instalação e os custos mensais de locação do circuito E1 são de responsabilidade da Contratada.

4.2.2.1.2. As posições de atendimento da central telefônica da Central de Serviços da Contratada poderão ser endereçadas como ramais da central telefônica das Delegacias participantes.

4.2.2.1.3. Essa interligação permitirá chamadas, via rede VOIP da PF, de e para qualquer ramal interligado a essa rede, possibilitando o contato com os usuários e entre os níveis de suporte sem custos adicionais.

4.2.2.1.3.1. A interligação às unidades da PF será de responsabilidade da PF, que efetuará as configurações necessárias em seu ambiente de rede, de forma a possibilitar a utilização dos circuitos existentes pela Contratada e o acesso às estações de trabalho conectadas à rede de dados e comunicação, respeitando as normas de segurança da PF.

4.2.2.2. A contratação e pagamento dos serviços "0800" (ligações gratuitas) e das ligações ativas serão de responsabilidade da Contratada.

4.2.3. Requisitos do Sistema de Telefonia

4.2.3.1. A solução a ser disponibilizada, pela Contratada, deverá contemplar a utilização de equipamento(s) do tipo DAC - Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA – Unidade de Resposta Audível, com implementação de recursos CTI – *Computer Telephony Integration*, que abranja, no mínimo, as funcionalidades, a seguir relacionadas:

- a) Sincronismo de voz e dados para as posições de atendimento – os técnicos de 1º Nível devem receber a ligação juntamente com as informações relacionadas ao equipamento e usuário, se digitadas por ele durante o atendimento eletrônico;
- b) Reconhecimento do número telefônico dos usuários, permitindo a sua identificação, bem como o registro do histórico dos contatos, apresentando os dados na tela do terminal do Operador (*screen pop*), de forma automática;
- c) Identificação do número telefônico acionado, para direcionamento do atendimento para células ou Operadores Especialistas;
- d) Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (*Call Back*);
- e) Tratamento diferenciado de acordo com o número telefônico do demandante, consultando banco de dados local, estabelecendo prioridades e alarmes no atendimento, de acordo com parâmetros informados a PF, e transferindo a ligação para o operador com as informações disponíveis no banco de dados, através de tecnologia CTI (*Computer Telephony Integration*);
- f) Em no máximo 10 segundos, as chamadas estacionadas na URA por inoperância do usuário devem ser desviadas para um Operador;
- g) Possibilitar ao operador retornar a chamada à URA;
- h) Permitir configurar um número máximo de ligações em espera pelo PABX/DAC;
- i) Interface de música ambiental em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias;
- j) Capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
- k) Possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- l) Possibilitar ao cliente acesso direto à operação desejada sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;
- m) Emitir "eco" a cada dígito teclado pelo cliente;
- n) Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar, antecipadamente, ou quando houver queda da ligação ou quando a consulta terminar;
- o) Permitir árvores de voz desenvolvidas e implementadas conforme definição da PF;
- p) Permitir a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta;
- q) Registrar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pela URA;
- r) Gravação de 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelo operador, possibilitando formas de recuperação das mensagens;
- s) Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
- t) Permitir o download dos arquivos de gravação para envio a PF quando solicitado;
- u) Possibilitar ao atendente inserir dados aos arquivos de gravação;
- v) Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, operador, número da demanda, telefone de origem, etc.;
- w) Permitir a escuta em tempo real de ligações através da utilização de qualquer terminal telefônico, fixo ou móvel, mediante autenticação por senha.

4.2.3.2. Deverá ser disponibilizado, para os funcionários designados a PF, o mesmo acesso à interface de gerenciamento do sistema de telefonia do qual dispõem os serviços de 1º Nível, devendo ser possível à equipe da PF, remotamente (a partir das dependências das Delegacias participantes) a escuta de ligações on-line, em tempo real (*real time*) de ligações ou de gravações, bem como acesso às estatísticas em tempo real e execução de relatórios gerenciais dos chamados recebidos e dos atendimentos realizados.

4.2.3.3. A Contratada não poderá finalizar a ligação do usuário antes da conclusão do atendimento.

4.2.3.4. A solução de telefonia adotada pela Contratada deverá gerar, no mínimo, as estatísticas diárias e mensais, abaixo relacionadas:

- a) Quantidade de chamadas recebidas;
- b) Quantidade de chamadas atendidas;
- c) Quantidade de chamadas abandonadas pelos usuários;
- d) Chamadas atendidas em até “x” segundos, onde “x” é um número parametrizável;
- e) Tempo médio de atendimento;
- f) Quantidade de chamadas em fila de espera;
- g) Tempo médio de espera em fila;
- h) Quantidade de atendimentos mantidos em fila de espera por um tempo superior a “x” segundos, onde “x” é um número parametrizável;
- i) Quantidade de chamadas transferidas para a supervisão da Contratada;
- j) Tempo médio de operação;
- k) Comparativo de nível dos serviços contratados com os efetivamente realizados;
- l) Quantidade de transações concluídas pela URA;
- m) Quantidade de transações concluídas, detalhadas por tipo de serviço utilizado;
- n) Quantidade de transações não concluídas com as especificações dos motivos;
- o) Tempo médio das ligações, por tipo de serviço;
- p) Fator de concentração de chamadas na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos a PF;
- q) Quantidade de ligações perdidas motivadas por problemas de telefonia; e
- r) Quantidade de ligações perdidas por abandono dos usuários solicitantes.

4.2.4. Requisitos da Central de Serviços

4.2.4.1. O Serviço de suporte técnico de 1º Nível é composto dos seguintes recursos e componentes disponibilizados pela Contratada: espaço físico adequado segundo a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, *hardware*, *software*, telefonia/comunicação, mobiliário, mão de obra qualificada; e os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas e administrativas especificadas no presente Termo de Referência.

4.2.4.2. Os computadores instalados na Central de Serviços da Contratada deverão estar interligados em rede local, com acesso a todas as facilidades necessárias ao atendimento: internet, serviço de correio eletrônico, sistema para gestão de *help/service desk* (H/SGSD), dentre outros.

4.2.4.3. Os chamados serão recebidos principalmente por meio de ligações telefônicas gratuitas ("0800") direcionadas a uma Central de Serviços, e-mail ou através de inserção via interface Web.

4.2.4.4. A Central de Serviços deverá possuir alimentação elétrica suportada por dispositivo de suprimento contínuo de energia, incluindo nobreak para a plataforma de comunicação e todos os equipamentos das posições de atendimento, além de um grupo gerador para eventuais quedas ou falta de energia.

4.2.4.5.

4.2.5. Requisitos de Segurança da Central de Serviços

4.2.5.1. A Contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

4.2.5.2. Em caso de desligamento de qualquer empregado da Contratada, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados.

4.2.5.3. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.

4.2.5.4. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a Contratada, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento; a fim de evitar a paralisação total ou parcial dos sistemas utilizados em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores de sistemas ou quaisquer outros recursos da Rede.

4.2.5.5. A Contratada deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, de forma a garantir a segurança das informações contidas nas plataformas de telefonia, *Help/Service Desk* e gestão operacional.

4.2.6. Requisitos para Controle de Acesso Físico ao Ambiente da Central de Serviços

4.2.6.1. A Contratada deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da Identificação Individual de técnicos, supervisores e gerentes.

4.2.6.2. A Contratada deverá possuir sistema interno de TV, monitorando todos os pontos críticos da instalação, como portarias de acesso, CPD, hall(s) de entrada, sala de equipamentos de comunicação e sala dos operadores.

4.2.6.3. O acesso às instalações onde serão realizados os serviços deverá ser permitido somente às pessoas autorizadas e deve ser controlado e auditável.

4.2.7. Requisitos do Sistema de Gestão de *Service Desk*

4.2.7.1. A gerência e tratamento dos incidentes e solicitações do usuário serão apoiados por ferramenta adequada, chamada de SGSD (Sistema de Gestão de *Service Desk*), que atribuirá para cada incidente ou solicitação um identificador (*ticket*) e será usado para armazenar todo o histórico do tratamento dado ao incidente ou solicitação. Essa ferramenta, fornecida a PF, é usada para a contabilização dos serviços com vista à gerência dos ANS, sendo responsabilidade da Contratada manter seus registros atualizados em tempo real.

4.2.7.2. O SGSD equivale ao Sistema de Controle de Ordens de Serviço e o *ticket*, a sua numeração.

4.2.7.3. O link de comunicação de dados para o acesso ao SGSD e à base de conhecimento deverá dispor de recursos de segurança e interligar a PF à Central de Serviços.

4.2.7.3.1. A implementação do link de comunicação, com todo ônus decorrente, será de responsabilidade da Contratada.

4.2.7.4. A Contratada terá que manter a base de conhecimento atualizada, em tempo real, suportada por sistema gerenciador de banco de dados, e deverá conter roteiros de atendimentos (*scripts*) que permitam atendimento imediato aos chamados recebidos.

4.2.7.5. O SGSD a ser fornecido pelo DPF é o OTRS (Opensource Ticket Request System), cuja configuração e adequação ao Termo de Referência são de responsabilidade da Contratada. Fica aberta a possibilidade de uso de outro SGSD, a ser fornecido pela Contratada, desde que todas as condições abaixo sejam satisfeitas:

a) Seu uso seja analisado e previamente aprovado a PF;

b) A base de dados seja de propriedade da PF e o Sistema seja integralmente disponibilizado para a PF e Unidades participantes;

c) A Contratada assuma o compromisso de desenvolver e fornecer uma interface (*webservice*) para permitir que o SGSD escolhido integre-se com o OTRS utilizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação da PF; e

d) Não implique em custos adicionais a PF, ou seja, todos os custos da ferramenta e de sua configuração e integração ao OTRS da DTI devem estar contemplados na proposta do licitante.

4.2.7.6. Caso a Contratada opte pela utilização de outro Sistema de Gestão de *Service Desk*, deve certificar-se de que o sistema atenda os requisitos a seguir descritos.

4.2.7.6.1. O SGSD a ser fornecido pela Contratada deverá dispor de interface Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados.

4.2.7.6.2. O SGSD deve possuir interfaces para controle dos processos de gerenciamento de problemas, configurações e mudanças.

4.2.7.6.3. O acesso ao SGSD deverá requerer autenticação via usuário e senha, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos por operador e técnico.

4.2.7.6.4. O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações do cliente, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário, implementando conceitos de CRM – *Customer Relationship Management*.

4.2.7.6.5. Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “*workflow*”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por email ou SMS (*Short Message Service*) aos responsáveis da Contratada e da PF quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

4.2.7.6.6. Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, etc.

4.2.7.6.7. No Anexo D, estão listadas as funcionalidades básicas que a solução deverá disponibilizar.

4.2.7.6.8. A lista das funcionalidades requeridas, conforme modelo contido no Anexo D, deverá acompanhar a Proposta Comercial.

4.2.7.6.9. Todas as funcionalidades deverão estar implementadas na ferramenta da contratada, até 90 dias, contados a partir do início da prestação do serviço.

4.2.7.7. Todos os custos relativos aos serviços de adaptação de funcionalidades da solução de *Service Desk*, incluindo equipes de desenvolvimento e manutenção, consultorias junto aos fornecedores e atividades de especificação, deverão estar contemplados no valor dos serviços.

4.2.7.8. A Contratada manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da PF, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento.

4.2.7.8.1. A PF auxiliará na confecção do sistema de inventário e da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração, bem como fornecerá informações cadastrais dos usuários para que o SGSD seja populado.

4.2.7.8.2. Todas as funcionalidades deverão estar implementadas na ferramenta da contratada, até 90 dias, contados a partir do início da prestação do serviço.

4.2.8. Requisitos do Sistema de Acesso e Controle Remoto às Estações de Trabalho

4.2.8.1. A plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela Contratada deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede da infraestrutura de TIC da PF; autorizada ou solicitada por este, a partir das posições de Suporte de 2º Nível, para a solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário.

4.2.8.2. A abrangência deste serviço inclui todas as unidades da PF pertencentes à circunscrição das Delegacias participantes (Tabela 13) onde estão lotados servidores e/ou equipamentos da PF, que tenham acesso à sua rede de forma remota, sendo vedado o acesso remoto a outras unidades não relacionadas naquela Tabela, exceto quando formalmente autorizado à Contratante, sob penas na forma da Lei.

4.2.8.3. Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

- a) Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;
- b) Registrar os eventos de controle remoto;
- c) Só permitir a intervenção na máquina do usuário após sua permissão, através de notificação emitida pela solução e devida aceitação pelo usuário para que sua estação sujeite-se ao controle remoto;
- d) Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;
- e) Não permitir que o usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

4.2.8.4. Para aqueles equipamentos da PF que não tenham acesso à sua rede de forma remota, o atendimento será de primeiro nível, e não sendo possível a solução do problema, deverá ser direcionado para o Setor de TIC da Delegacia à qual a unidade esteja vinculada para análise e eventual encaminhamento para o suporte presencial.

4.2.9. Requisitos da Base de Conhecimentos

4.2.9.1. Deverá ser estruturada pela Contratada, com auxílio da PF.

4.2.9.2. A base de conhecimento deverá estar acessível de forma on-line à equipe da PF e mensalmente disponibilizada fisicamente para uso futuro pela PF.

4.2.9.3. A empresa Contratada deverá manter atualizada a documentação da estrutura de dados e de telecomunicações e fornecer cópia atualizada dos esquemas e das descrições a PF.

4.2.9.4. Todo o seu conteúdo, bem como toda documentação de uso, será de propriedade da PF.

4.2.9.5. Os custos da criação, povoamento, eventual migração e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar incluídos no preço dos serviços.

4.2.9.6. Deverá conter *scripts* para atendimento, instalação, configuração e uso, em rede *ethernet* Windows Server 2019 ou superior e Linux (quando for o caso), dos seguintes recursos computacionais:

4.2.9.6.1. Softwares Microsoft:

- a) Internet Explorer;
- b) Office;
- c) Windows 10;
- d) Outlook e Windows Mail;
- e) Criador de DVD do Windows;
- f) Windows Media Player; e
- g) Silverlight.

4.2.9.6.2. Softwares diversos:

- a) Adobe Acrobat Reader;
- b) Mozilla Firefox;
- c) Mozilla Thunderbird;
- d) BrOffice;
- e) LibreOffice;
- f) 7Zip;
- g) CutePDF Writer;
- h) PDF reDirect;
- i) VLC Media Player;
- j) Java;
- k) Flash Player; e
- l) TrueCrypt.
- m) WinRar;
- n) PDFTools;
- o) PrimePDF; e
- p) CDBurnerXP.

4.2.9.6.3. Sistemas aplicativos:

- a) da PF;
- b) de terceiros, em uso a PF; e
- c) da Administração Pública, utilizados a PF.

4.2.9.6.4. Equipamentos:

- a) microcomputadores de mesa padrão IBM/PC;
- b) notebooks;
- c) impressoras a laser e a jato de tinta;
- d) webcams;
- e) nobreaks
- f) estabilizadores e nobreaks; e
- g) escaners.

4.2.10. Requisitos Relativos aos Materiais a Serem Disponibilizados

4.2.10.1. Para a perfeita execução dos serviços, a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades e qualidades mínimas, de acordo com os termos da proposta, promovendo periodicamente sua substituição de acordo com as normas de segurança para seus respectivos usos.

4.2.10.1.1. Cada um dos técnicos responsáveis pela manutenção de equipamentos deverá ser munido com, no mínimo, o seguinte conjunto de ferramentas e acessórios:

- a) 1 chave Phillips #0
- b) 1 chave Phillips #1
- c) 1 chave de fenda 1/8"
- d) 1 chave de fenda ¼ "
- e) 1 chave de fenda 3/16";
- f) 1 tubo para acessórios e componentes;
- g) 1 alicate de bico longo 5";
- h) 1 chave Torx T10;
- i) 1 chave Torx T15;
- j) 1 pinça retrátil com 3 dentes;
- k) 1 pinça T1 para soldar e segurar;
- l) 1 pinça para chips, antiestática;
- m) 1 insensor de chip antiestático;
- n) 1 extrator de componentes de 3 garras;
- o) 1 chave teste (busca polo);
- p) 1 alicate diagonal;
- q) 1 alicate cortador e descascador de fios;
- r) 1 extrator de chip;
- s) 1 tubo com solda;
- t) 1 ferro de soldar;
- u) 1 sugador de solda;
- v) 1 pincel para limpeza;
- w) 1 chave de porca 1/8";
- x) 1 chave de porta 3/16";
- y) outras ferramentas que se fizerem necessárias de acordo com a evolução tecnológica dos objetos de trabalho;
- z) estojo para acondicionar o material acima relacionado.

4.2.10.1.2. Os técnicos responsáveis pela manutenção de cabeamento lógico, além do material acima, deverão ser munidos de 1 (um) alicate de crimpar RJ45 e 1 (um) alicate de inserção para RJ45 do tipo *punch down*.

4.3. Requisitos Funcionais Obrigatórios da Solução de TIC

4.3.1. Requisitos do Suporte de 1º Nível – Central de Serviços e Gerenciamento de Incidentes

4.3.1.1. A Central de Serviços deverá prover um único ponto de contato para os usuários para gerenciar a resolução de incidentes e assuntos relacionados com a área de TIC, atuando como Suporte Técnico de 1º Nível, apoiando-se em roteiros padronizados para o esclarecimento de dúvidas e orientações aos usuários, bem como para a resolução de incidentes de menor grau de complexidade, especialmente aqueles cuja solução já é conhecida e consta nos roteiros de atendimento.

4.3.1.2. Os serviços de suporte remoto prestados pela Central de Serviços deverão ser disponibilizados 24 horas por dia e 7 dias na semana, inclusive os prestados via telefone ("0800").

4.3.1.2.1. Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 12 h e 14 h e entre 18 h e 08 h do dia seguinte) apresente redução da ordem de 95% no número de chamados quando comparados com a demanda nos horários de expediente normal do órgão (horário comercial – 08 h às 12 h e 14h às 18 h).

4.3.1.2.2. Para chamados abertos em dia não útil ou fora do horário compreendido entre as 08 h e 18 h, nos dias úteis, o prazo para cumprimento do ANS começa a ser contabilizado a partir do início do expediente normal do dia útil seguinte ao da abertura do chamado, exceto nos casos considerados como urgentes e prioritários, nos quais a contagem inicia com o registro do chamado.

4.3.1.3. O tempo máximo de espera deverá ser de 1 (um) minuto e a quantidade de desistências de chamadas, de ligações perdidas (sinal de ocupado) e de ultrapassagem do tempo máximo de espera, somadas, não deve ultrapassar 5% (cinco por cento) do número total de chamadas, atendidas ou não, e essas informações devem ser disponibilizadas pela central telefônica da Contratada.

4.3.1.4. O processo de Gerenciamento de Incidentes envolve os três níveis de suporte. O papel de Gerente de Incidentes normalmente compete ao supervisor ou gerente da Central de Serviços.

4.3.1.5. A Central de Serviços é responsável por:

- a) receber e gravar TODAS as chamadas dos usuários;
- b) registrar no SGSD e classificar TODOS os chamados e requisições recebidos e priorizá-los, levando em conta o impacto e urgência;
- c) esclarecer as dúvidas dos usuários;
- d) promover a investigação e diagnóstico inicial dos incidentes;
- e) restabelecer o serviço à normalidade dentro do prazo acordado no ANS, resolvendo os incidentes com a maior rapidez possível;
- f) escalar os incidentes para os níveis de suporte adequados para que sejam cumpridos os prazos de resolução;
- g) acompanhar todo ciclo de vida de incidentes e solicitações, priorizando-os ou escalando-os para outro nível quando necessário e encerrando aqueles que tiverem sua solução confirmada;
- h) zelar pelo cumprimento dos ANS previstos no Termo de Referência;
- i) manter os usuários informados do estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações;

- j) dar suporte a mudanças, informando aos usuários sobre o agendamento de mudanças;
- k) fechar os incidentes no SGSD, quando o atendimento for concluído;
- l) produzir informações gerenciais;
- m) contribuir para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários;
- n) contribuir na identificação de problemas, avaliando os incidentes e informando as possíveis causas aos responsáveis pelo processo de Gerenciamento de Problemas;
- o) abrir chamados de assistência técnica para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção, quando solicitado pelo 2º ou 3º Nível de Suporte e controlar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos, mantendo o Gestor da PF informado sobre eventuais desvios no cumprimento dos prazos para atendimento;
- p) sugerir a criação de novos scripts (roteiros) de atendimento e manter atualizados os existentes quando for necessário; e
- q) manter uma base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ - *Frequently Asked Questions*) para consulta e autoatendimento dos usuários.

4.3.1.6. Nos casos em que o atendimento não for resolvido, a equipe de telessuporte deverá registrar todas as informações disponíveis e escalar o chamado para o 2º ou 3º Nível de Suporte, dependendo da natureza do problema ou incidente.

4.3.1.7. Os serviços de telessuporte técnico de 1º Nível deverão ser executados por empregados da Contratada.

4.3.1.8. A Contratada deverá assegurar que os profissionais alocados, em razão do contrato com a PF, sejam qualificados e com perfil para as tarefas, sendo seus nomes previamente submetidos ao órgão para avaliação social em razão de se tratar de um órgão de segurança com informações sensíveis e relevantes.

4.3.1.8.1. É vedada a alocação de estagiários para servirem como atendentes, tanto no telessuporte quanto no atendimento presencial.

4.3.2. Requisitos do Suporte de 2º Nível e Gerenciamento de Incidentes

4.3.2.1. O Suporte de 2º Nível será prestado de forma presencial, através de alocação de técnicos nas dependências da PF, de forma permanente ou eventual, aos quais compete a resolução de incidentes que não envolvam a infraestrutura de TIC e que extrapolem a competência do primeiro nível, seja em termos de conhecimento técnico, seja em função da necessidade de intervenção nos equipamentos ou ambiente dos usuários, ou para atendimento de solicitações que envolvam assistência técnica a equipamentos ou manutenção/expansão da estrutura física das redes de TIC (cabeario estruturado e de comunicações) das Unidades.

4.3.2.2. O Suporte de 2º Nível deve priorizar o atendimento através da modalidade de telessuporte, acessando remotamente as estações de trabalho dos usuários através de ferramenta que utilize o protocolo VNC, evitando deslocamentos necessários até os locais de trabalho.

4.3.2.3. Os serviços de Suporte de 2º Nível – telessuporte e atendimento presencial - serão prestados nas dependências da PF, visando o pronto atendimento das demandas e a facilitação dos procedimentos de planejamento, monitoramento, fiscalização e melhoria contínua dos processos de gestão dos serviços com a devida segurança física e lógica.

4.3.2.4. Conforme necessário, a PF disponibilizará espaço, apropriado e segregado, nas sedes das Delegacias participantes e, sempre que possível, em cada um dos demais locais de atendimento enumerados na Tabela 13, que ficará a disposição da Contratada para uso das equipes de Suporte de 2º Nível.

4.3.2.4.1. Para a eliminação de falhas de equipamentos, a PF irá disponibilizar, nas sedes das Delegacias participantes, espaço físico para a instalação de laboratório de manutenção.

4.3.2.4.2. Nas Delegacias Regionais de Polícia Federal, os técnicos de 2º Nível deverão ser empregados da Contratada.

4.3.2.4.3. Nas demais Unidades Avançadas, fica a critério da Contratada a alocação ou subcontratação de técnicos.

4.3.2.4.4. A Contratada será responsável pelo deslocamento de seus profissionais até o local da prestação dos serviços presenciais.

4.3.2.5. Os técnicos de 2º Nível deverão estar munidos de kits de ferramentas e instrumentos de medida e diagnóstico necessários para a prestação dos serviços presenciais, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes da infraestrutura de TIC da PF.

4.3.2.6. Os técnicos de 2º Nível devem usar uniformes (cujas estampas e coloração não se confundam com os uniformes utilizados pela PF) e manter crachá de identificação com foto sempre visível enquanto estiverem nas dependências da PF, respeitando as normas de segurança e acesso, incluindo o sigilo das informações e telecomunicações.

4.3.2.7. No que tange à resolução de incidentes, as responsabilidades do Suporte de 2º Nível incluem:

- a) receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no SGSD;
- b) ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
- c) caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação;
- d) fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- e) manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
- f) auxiliar o usuário no uso de aplicativos padronizados pela PF;
- g) identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a PF a necessidade de aquisições de material, equipamento, hardware ou software para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;
- h) eliminar falhas em equipamentos de TIC;
- i) assistir o usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no ambiente de trabalho dele;
- j) caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalar o incidente ou solicitação;
- k) implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva;
- l) registrar no SGSD detalhes dos tratamentos dados aos incidentes de forma a manter um histórico que possa ser útil a outro nível em caso de escalonamento.
- m) substituir toner em impressoras, onde houver alocação de técnico presencial;
- n) instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;
- o) gerar imagens (backup) dos discos rígidos que contém a configuração, sistema operacional e aplicativos homologados a PF relativos aos modelos de microcomputadores existentes no parque de equipamentos das Unidades participantes constantes na Tabela 13;
- p) instalar, desinstalar e remanejar equipamentos, inclusive de e para o laboratório de manutenção, no ambiente interno das unidades da PF;
- q) ativar, testar e desativar de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- r) organizar o cabeario nos *shafts* e armários técnicos;

s) acionar a Central de Serviços para solicitar o acionamento da assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia ou pertencente a terceiros (*outsourcing*); e

t) sempre que detectada a necessidade de acionamento de assistência técnica para computadores em garantia, orientar e auxiliar o usuário quanto à realização do backup de seus dados e acionar a Central de Serviços, que ficará responsável pelo acionamento da assistência técnica do fornecedor.

4.3.2.8. Além das atividades relacionadas com a resolução de incidentes e atendimento de solicitações de usuários, os seguintes serviços são de competência do Suporte de 2º Nível:

4.3.2.8.1. Serviços de assistência técnica aos equipamentos de TIC pertencentes ao parque existente nas unidades da PF instaladas nas Delegacias e Unidades Avançadas participantes, através de manutenções preventivas e corretivas, prestadas por pessoal técnico qualificado, dotado do ferramental necessário para a prevenção, diagnóstico e correção de defeitos técnicos, tanto em campo quanto nas instalações que a PF irá disponibilizar para essa atividade. As peças e componentes que forem necessários para a recuperação ou manutenção dos equipamentos defeituosos serão fornecidas pela PF.

4.3.2.8.2. Serviços eventuais de instalação e manutenção de cabeamento estruturado, através do lançamento de cabos em infraestrutura existente (tubulação ou esteiras), conectorização e realização de testes de funcionalidade ou certificação dos pontos existentes ou novos, a ser realizado nos prédios das unidades da PF participantes instaladas ou a serem instaladas, mesmo que temporárias (caso de montagem de infraestrutura para cursos ou eventos). O material necessário para essa atividade – cabos e conectores - será fornecido a PF, cabendo ao prestador o fornecimento do pessoal técnico e ferramental especializado.

4.3.3. Requisitos do Suporte Técnico de 3º Nível

4.3.3.1. O Suporte Técnico de 3º Nível é responsável pelos serviços de suporte à infraestrutura de TIC das Delegacias participantes, através de técnicos especializados em implantação, suporte e administração de redes de computadores (LAN e WAN), ambientes virtualizados, servidores de arquivos, sistemas locais mantidos pelas unidades participantes, servidores de bancos de dados e segurança da informação, competindo a PF o fornecimento dos softwares necessários para a execução dessas atividades.

4.3.3.2. Neste nível de suporte são solucionados os incidentes que tem como causa a falha de algum item de configuração pertencente à infraestrutura de TIC das unidades, bem como o atendimento de solicitações de usuários que dependam de privilégios para serem implementadas. Competem, também, a esse nível, as atividades de gerenciamento da operação, cujo objetivo é a gestão contínua e a manutenção da infraestrutura de TIC para assegurar a entrega do nível de serviço acordado e que atenda as necessidades do negócio da PF.

4.3.3.3. Os recursos dos serviços de Suporte Técnico de 3º Nível deverão ser alocados, de forma permanente, nas sedes das Delegacias Regionais participantes (DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR), que disponibilizarão o local onde a Contratada instalará a sua estrutura física e recursos de informática para atendimento aos chamados deste nível recebidos através do SGSD, os quais devem ser prestados, inclusive na forma presencial, a todas as unidades das DPF localizadas nas suas circunscrições, sempre que o telessuporte não for suficiente para resolver os incidentes ou problemas ou implementar as mudanças que forem requeridas na infraestrutura das Unidades.

4.3.3.3.1. A PF disponibilizará espaço, apropriado e segregado, nas sedes das Delegacias Regionais participantes e, sempre que possível, em cada um dos demais locais de atendimento enumerados na Tabela 13, que ficará a disposição da Contratada para uso das equipes de Suporte de 3º Nível.

4.3.3.4. O Suporte Técnico de 3º Nível deve atuar visando à solução de incidentes recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela Central de Serviços que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º Níveis de atendimento.

4.3.3.5. O Suporte Técnico de 3º Nível envolve tanto o telessuporte quanto o atendimento presencial para os casos em que o suporte remoto não for efetivo para solucionar o incidente ou problema.

4.3.3.6. O Suporte Técnico de 3º Nível também é responsável pela manutenção de toda infraestrutura de TIC das unidades da PF localizadas na circunscrição das Delegacias participantes e pelo atendimento a solicitações dos setores de Tecnologia da Informação e Comunicação daquelas Delegacias, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pela Central de Serviços, ou por Ordem de Serviço, quando a implementação tiver características de projeto, a exemplo de alterações de vulto na infraestrutura, implantação de uma nova ferramenta de monitoração, implementação de rotina de backup entre unidades.

4.3.3.7. Os serviços de suporte técnico de 3º Nível para atendimento local serão acionados após ser identificada a necessidade de atendimento presencial, a partir das informações e descrições constantes nos “tickets” abertos pelos postos de telessuporte técnico de 1º ou 2º Níveis.

4.3.3.8. Ao término do atendimento, o serviço de Suporte Técnico de 3º Nível efetuará o registro do tempo gasto no atendimento aferido pelo fechamento do *ticket*, descrição resumida das providências adotadas e informações prestadas ao usuário. O SGSD encaminhará uma mensagem para o 1º Nível, informando sobre a conclusão do serviço.

4.3.3.9. O profissional da Contratada deverá registrar as atualizações (inclusões, alterações e exclusões) de dados relativos à gerência de mudanças na rede e nos equipamentos dos usuários e de configuração na rede e nos equipamentos dos usuários.

4.3.3.10. As soluções providas pelo suporte técnico de 3º Nível deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Suporte e Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º nível, com atualização e manutenção contínua de informações, respostas e soluções de incidentes.

4.3.3.11. Principais serviços de suporte técnico de 3º Nível (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de 3º Nível a serem executados):

4.3.3.11.1. Suporte e Administração de Redes - Principais atividades:

a) monitoramento, configuração, instalação, substituição e manutenção de ativos de rede (*switches* e roteadores *wireless*), incluindo atualização de firmware, e criação e manutenção de rotas e VLAN para atender as necessidades de conectividade e segurança da PF;

b) configuração de rede LAN;

c) análise e correção de falhas de conectividades dos dispositivos que compõem a rede LAN;

d) auxílio no diagnóstico e análise de desempenho dos circuitos da rede da infraestrutura de TIC da PF (rede WAN com tecnologia MPLS, gerida pelo consórcio que provê o serviço);

e) sustentação de serviços básicos de rede, que proveem acesso dos usuários a informações e recursos (entre esses serviços, incluem-se, mas não se limita a, os servidores de DNS, DHCP, proxy, controladores de domínio, intranet, repositório de atualização Windows (WSUS – Windows Server Update Services), repositório de atualizações LINUX, monitoramento da rede, bases de dados LDAP, firewalls e servidores de arquivos Windows e GNU/Linux);

f) manutenção preventiva do domínio local (Exemplo: verificar se as contas de usuários estão em suas respectivas Unidades Organizacionais; verificar se existe apenas um Serviço DHCP autorizado e ativado por unidade; verificar se escopo DHCP está configurado de acordo com os padrões da PF; verificar se a nomenclatura dos objetos do Active Directory (estação, impressora, Grupos) está de acordo com os padrões da PF; verificar se a estrutura de Diretórios do servidor de arquivo está de acordo com o padrão da PF; verificar se a permissão no servidor de arquivo está aplicada de acordo com os padrões da DPF; verificar se a política de backup está implementada de acordo com os padrões da DPF; verificar se houve remoção de Domain Controller da unidade);

g) manutenção preventiva de microcomputadores (Exemplo: Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões da PF; Verificar se os grupos padrão (definido a PF) estejam dentro do grupo administradores; Verificar se os

compartilhamentos administrativos estão habilitados; Verificar se o Firewall está habilitado);

h) elaboração e manutenção de *scripts* de logon e políticas de grupo (*Group Policies*) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da PF;

i) elaboração de scripts e packages para a instalação de softwares;

j) elaboração e implementação de processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TIC relativos à rede de comunicação;

k) implementação de ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, como a criação de VLAN, fixação de portas de *switches* às estações de trabalho, controle de acesso por endereço MAC, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso lógico a locais restritos, implantação de criptografia em serviços, certificação digital, entre outros;

l) configuração community SNMP nos ativos de rede;

m) manter atualizada a documentação da configuração e da topologia de rede da unidade;

n) monitoração da rede WAN da circunscrição da respectiva Superintendência, via CACTI ou outra da ferramenta de monitoramento que vier a ser disponibilizada a PF, e abertura de chamado para a equipe responsável, na CGTI/DPF, quando a ferramenta apontar erros ou alertas, independente da gravidade;

o) realização de testes de conectividade aos sistemas internos e externos a PF;

p) manter atualizado o inventário dos servidores e ativos de rede;

q) instalação, monitoramento e manutenção de redes sem fio;

r) acompanhamento da manutenção e instalação de links em unidade da PF;

s) monitoramento do domínio, verificando se todas as estações estão no domínio; o funcionamento do WSUS; se o serviço de inventário foi inicializado de modo automático, se os softwares padrões foram instalados; e

t) instalação e manutenção de servidores de impressão em ambiente Windows ou Linux.

4.3.3.11.2. Sustentação de Servidores - Principais atividades:

a) execução dos procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo a instalação e configuração do agente de monitoramento nos servidores, o monitoramento de serviços e logs de serviços e análise de desempenho;

b) monitoração do desempenho dos softwares básicos (sistemas operacionais) utilizados a PF, efetuando os ajustes necessários à otimização e ao melhor nível de desempenho dos recursos de software e hardware, prevenindo problemas que possam impactar na disponibilização dos sistemas aplicativos e atuando tempestivamente em situações críticas não previstas;

c) instalação, configuração e disponibilização para uso de novas versões dos sistemas operacionais Linux (Suse Linux Enterprise Server - SLES, Ubuntu e Debian), MS Windows 2019, etc., a fim de agregar novas funcionalidades, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor;

d) manutenção preventiva de Servidores de Rede (exemplo: verificar a atualização do sistema operacional dos servidores, a instalação e atualização do software de antivírus, a instalação do agente de software de gerenciamento de rede; se a configuração de herança de segurança nas pastas está habilitada);

e) realização de manutenções necessárias para solução de problemas com a aplicação de fixes, patches, Service Packs, e qualquer outra ação preventiva e corretiva nos softwares utilizados, manter atualizados os firmwares como recomendado pelos fabricantes, executando procedimentos que busquem eliminar, de forma permanente, problemas e incidentes repetitivos que afetem a infraestrutura de TIC;

f) instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmwares, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, storages, switches e serviços hospedados nos servidores da PF;

g) elaboração, manutenção e disponibilização da documentação relacionada com os procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC da PF;

h) auxílio nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de suporte e produção;

i) ações visando garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos a PF) dos softwares de gerência e respectivos servidores;

j) implementação das políticas, processos, procedimentos e funções de *software* e *hardware*, determinado pela DPF, objetivando maior proteção da informação e minimização dos riscos de Segurança da Informação no ambiente computacional;

k) participação no planejamento da instalação/implantação/alteração na estrutura de TIC da PF, realizando testes de software, avaliações e liberações; inclusive na elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;

l) instalação, configuração e disponibilização, para uso da PF, de componentes de infraestrutura tecnológica tais como: servidores, antivírus, storages, switches, proxy, roteadores wireless, periféricos e ativos de rede;

m) gerenciamento das aplicações cliente-servidor da PF, monitorando os processos e publicando aplicativos em produção, garantindo total disponibilidade de sistemas (como, por exemplo, o aplicativo corporativo SISCART, desenvolvido em Delphi e que utilizada o banco de dados PostgreSQL);

n) definição de processos e codificação de rotinas para automatização de servidores Linux e Windows da PF;

o) instalação, configuração e manutenção da solução de backup utilizada a PF, com verificação contínua da realização correta das rotinas de backup e a realização periódica de restores de backup a fim de validação do procedimento;

p) geração de imagens (backup) de sistemas operacionais e sistemas básicos dos servidores;

q) instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, tais como Zope/Plone, Servidores WEB MS-IIS e Apache ou qualquer outro que a PF julgar necessário;

r) instalação, configuração e manutenção dos ambientes de apoio utilizados a PF. Entre esses ambientes, incluem-se os sistemas de apoio administrativo (SIGEPOL, SISGER e SISPOL) e sistemas de controle de documentação da área de TIC (Wiki);

s) geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais que deverão ser encaminhados para a PF;

t) gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas críticos do ambiente tecnológico da PF;

u) gerenciamento da capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços;

v) elaboração de relatórios de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolva a infraestrutura de TIC da PF;

w) utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC, desde que as tecnologias e arquiteturas utilizadas tenham sido formalmente aprovadas a PF;

x) execução de trabalhos de consolidação, virtualização, configuração de cluster e distribuição de carga, a instalação de novos softwares e hardware solicitados a PF a qualquer momento, mesmo que não descrito neste plano de Contratação.

4.3.3.11.3. Sustentação de Bancos de Dados - Principais atividades:

a) administração dos Bancos de Dados nas plataformas PostgreSQL, e MySQL e outros utilizadas a PF;

b) manutenção das políticas de backup e restore dos SGBD e da documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos a PF;

c) análise dos backups e restores dos bancos de dados, com a execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da PF;

d) monitoramento do desempenho dos bancos de dados no ambiente de produção - análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados da PF;

e) gerenciamento e monitoramento dos servidores e SGBD da PF;

f) tratamento dos incidentes e problemas relacionados com SGBD, comunicando as ocorrências à Central de Serviços para orientação aos usuários;

g) execução de atividades de manutenção referentes ao Banco de Dados tais como migração de base de dados para outros servidores, criação de instâncias de bancos de dados e instalação de bancos de dados;

h) execução de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e verificação de problemas de segurança, executando as políticas de gestão da segurança da informação definidas a PF;

i) instalação e aplicação de pacotes de atualização e segurança nos SGBD, quando necessária configuração ou atualização do Sistema Operacional em um servidor que hospeda um SGBD;

j) auxílio no desenvolvimento ou evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade.

4.3.3.11.4. Segurança da Informação e Gerenciamento de Acesso - Principais atividades

a) inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de grupos de usuários;

b) administração de solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas OpenLDAP, Active Directory e outros utilizados a PF;

c) administração do ambiente de firewalls, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, administração de ambiente de firewall operacional, na plataforma Linux Iptables/Netfilter e outros utilizadas a PF;

d) administração de ambiente corporativo de antivírus, com configuração de estações, servidores de distribuição, remoção de vírus, resolução de problemas, manutenção dos servidores e suporte às unidades, na plataforma Symantec Endpoint Protection e outras utilizadas a PF;

e) Monitoramento do antivírus corporativo, verificando se o antivírus está instalado e atualizado, se todas as estações estão atualizadas e direcionadas para buscar as atualizações no endereço correto;

f) auxílio ao órgão central de TIC da PF (CGTI) na administração de solução de gestão de conteúdo Internet, propondo criação de regras, aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços, resolução de problemas, nas plataformas Websense, Squid e outras utilizadas a PF;

g) administração de solução de detecção e prevenção de intrusões, incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas a PF;

h) análise e correlação de eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes;

i) administração de servidores de Proxy-cache para acesso Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, realização de novas implementações, implementação de melhorias de desempenho, integração com ferramenta de gestão de conteúdo, autenticação de usuários, resolução de problemas, na plataforma Squid e outros utilizados a PF;

j) administração de ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo verificação de funcionamento, monitoria, testes de sincronismo, implementação em ambientes diversos, na plataforma NTP e outras utilizadas a PF;

k) adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003;

l) realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC;

m) análise de conformidade / aderência a políticas e normas de segurança, incluindo a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança;

n) identificação dos incidentes abertos no Service-Desk que representam falhas de segurança;

o) análise e proposição de forma segura para provimento de novos serviços que poderão ser implantados na rede;

p) administração das ferramentas de gerência de rede e segurança, incluindo verificação de logs, configuração dos equipamentos, gerência de configuração entre outros; e

verificação do funcionamento dos ativos de segurança, incluindo disponibilidade, discos, carga de CPU, utilização de rede, via ferramenta de monitoramento, com as devidas medidas para solucionar os problemas encontrados.

4.3.3.11.5. Atividades Gerais:

a) tratamento dos incidentes, analisando e registrando as soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implementadas (banco de soluções);

b) registro dos incidentes no SGSD;

c) monitoramento dos consoles de gerenciamento – Antivírus, CACTI, etc.;

d) monitoramento do desempenho do ambiente da PF, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TIC da PF, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;

e) execução de atividades de operação, backup/recovery e rollout de aplicações entre ambientes;

f) manutenção da integridade do Ambiente de TIC da PF;

- g) coordenação das equipes técnicas, terceirizadas, no cumprimento das metodologias e normativos vigentes;
- h) documentação e atualização de todos os processos executados pela equipe;
- i) simulação de contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação;
- j) substituição, instalação e remanejamentos de módulos de equipamentos pertencentes à infraestrutura de TIC das unidades – servidores e switches;
- k) acionamento da Central de Serviços para abertura de chamados de assistência técnica para conserto de equipamentos pertencentes à infraestrutura de TIC das unidades, quando cobertos por contratos de garantia ou pertencente a terceiros (outsourcing);
- l) acionamento do fornecedor de software, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registro das ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da PF; e
- m) organização do cabeamento dos servidores e ativos de rede interligados diretamente aos mesmos.

4.3.3.11.6. Manutenção de Aplicativos Corporativos Locais (SISGER e SISPOL):

- a) análise e manutenção de sistemas de informações;
- b) identificação e descrição de necessidades de sistemas de informações;
- c) detalhamento de Projetos Lógicos e Físicos para Sistemas de Informações;
- d) manutenções preventivas, corretivas e evolutivas de sistemas Client/Server em Delphi 7 ou superior, incluindo codificação de Sistemas em Linguagem de programação;
- e) análise e modelagem de dados com ferramenta Case ERwin 3.5 ou superior, Case Studio 2.0 ou superior;
- f) manutenção de aplicações para intranet com ASP, CGI, Java, Java-Script, com acesso a Banco de Dados;
- g) projeto, implantação e administração de Comunicação de dados entre Banco de Dados em ambiente WAN;
- h) manutenção de componentes.

4.3.4. Requisitos do Gerenciamento de Problemas

4.3.4.1. Os principais objetivos do processo de gerenciamento de problemas são a prevenção de problemas e dos incidentes por eles causados, com vista a assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade da Central de Serviços, eliminando incidentes recorrentes e minimizando o impacto dos que não podem ser prevenidos, além de identificar a causa raiz dos problemas. A Gerência de Problemas também é responsável pela:

- a) alimentação e manutenção da base de dados de erros conhecidos e suas respectivas soluções, evitando a perda de conhecimento e permitindo rápido diagnóstico e solução de incidentes e problemas;
- b) manutenção e criação de scripts (roteiros) de atendimento;
- c) coleta, extração, tratamento e depuração de dados; elaboração e geração de relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da PF; e
- d) elaboração de pareceres técnicos e apresentação de ações de correção.

4.3.4.2. Os serviços de gerenciamento de problema deverão ser executados nas dependências da Contratada.

4.3.4.2.1. A critério da PF, esses serviços poderão ser executados em suas dependências.

4.3.4.3. O Serviço de Gerência de Problemas é composto dos seguintes recursos e componentes disponibilizados pela Contratada: espaço físico adequado segundo a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, hardware, software, telefonia/comunicação, mobiliário, mão de obra qualificada e todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas e administrativas especificadas no presente Termo de Referência.

4.3.4.4. Os serviços de gerência de problemas têm por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar mudanças para eliminar definitivamente o problema, além de atualizar os registros daqueles problemas conhecidos. Além disso, deve atuar de forma proativa e preditiva, antecipando e sugerindo medidas para evitar a ocorrência de incidentes.

4.3.4.5. Todos os dados gerados e demandados pela gerência de problemas deverão ser armazenados no SGSD, o qual deverá ser adaptado para as finalidades de gerência de problemas, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços da PF.

4.3.4.6. Além das atividades acima, a gerência de problemas da Contratada será o principal elo de comunicação com a PF, respondendo pela qualidade na prestação dos serviços e fornecendo os relatórios gerenciais solicitados.

4.3.4.7. Principais serviços de suporte especializado a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de a serem executados pela gerência de problemas):

- a) detectar a causa-raiz através da análise dos incidentes ocorridos;
- b) registrar e priorizar problemas encaminhando ações para a solução;
- c) isolar a causa raiz e recomendar soluções;
- d) implementar soluções preventivas reavaliando o processo;
- e) analisar incidentes e estatísticas operacionais;
- f) registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos;
- g) recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível;
- h) implementar soluções preventivas;
- i) elaborar recomendações para implementar mudanças e, após sua implementação, verificar a efetividade;
- j) estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da PF, todos os roteiros (scripts) de atendimento, telessuporte técnico e base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes e problemas, com respostas padronizadas, cuja base de conhecimento deverá acessível de forma on-line à equipe de suporte da PF;
- k) manter atualizada e disponível de forma on-line a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento; e
- l) manter replicado, no ambiente da PF, a base de dados da solução de *service desk*, indicando os padrões de tecnologia necessários, com documentação e instruções apropriadas que permitam, no mínimo, a visualização e a extração das informações cadastradas.

4.3.5. Requisitos do Gerenciamento de Configurações e do Gerenciamento de Mudança

4.3.5.1. O processo de gerenciamento de configurações visa o armazenamento e gerenciamento de dados relacionados à infraestrutura de TIC para permitir o controle sobre todos os ativos de TIC, sendo responsável pela criação e manutenção da Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC). Nesse processo são identificados todos os itens de configuração (IC) necessários para a entrega dos serviços de TIC e é

fornecido um modelo lógico dos serviços, dos ativos e da infraestrutura no qual são registrados os relacionamentos entre os itens de configuração utilizados para cada serviço oferecido.

4.3.5.2. O principal objetivo do processo de gerenciamento de mudanças é assegurar que as mudanças sejam feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, comunicadas, implantadas e documentadas, sendo relacionada com o processo de gerenciamento de problemas, que origina requisições de mudanças e com a gerência de configurações, que participa do planejamento das mudanças, indicando os IC envolvidos em uma dada mudança e o impacto da mesma, e registra as mudanças efetuadas que afetem itens de configuração.

4.3.5.3. Atividades relacionadas a esses processos:

- a) execução de mudanças definidas em comum acordo com a PF;
- b) atualização dos registros da base de dados da gerência de configuração;
- c) proposição e implementação de melhorias e otimizações nos processos;
- d) auxílio no estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- e) participação e atuação na definição de novos projetos;
- f) criação e atualização dos roteiros de atendimento e dos manuais e documentações dos procedimentos operacionais; e
- g) sugestão de indicadores e auxílio na definição das métricas na elaboração dos acordos de níveis de serviço.

4.3.5.4. Na prática, as atividades relacionadas com a OPERAÇÃO DE SERVIÇOS demandam e geram dados que devem ser atualizados pelos processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento de configuração, havendo, portanto, um forte relacionamento e uma efetiva integração entre esses serviços.

4.3.5.5. O serviço de gerência de configurações e mudanças tem por missão auxiliar os gestores da PF no planejamento de mudanças, assegurando que o impacto de uma mudança em qualquer componente de serviço (equipamentos, sistemas, materiais, documentação normativa etc.) será conhecido pelos usuários afetados, mediante interação constante com a Central de Serviços (ponto de contato entre os usuários e a organização), e que as implicações referentes aos indicadores e metas do acordo de nível de serviço serão flexibilizadas e monitoradas durante a implantação da mudança.

4.3.5.6. O objetivo principal é controlar as mudanças aprovadas sobre um determinado componente ou um novo componente de serviço de forma eficiente e eficaz, mantendo controle sobre os riscos, prazos, custos e informações acerca da mudança que afetem os usuários finais. Para isso o serviço de gerência de configuração e mudança da Contratada deverá operacionalizar as ações demandadas pela equipe da PF, com o objetivo de centralizar e formalizar a análise, aprovação, programação e controle de todos os processos de mudanças de componentes de serviços.

4.3.5.7. Outra missão deste serviço é implantar e manter atualizado um modelo lógico de componentes e de ativos de infraestrutura dos serviços entregues/disponibilizados aos usuários. Tem por objetivo gerar, manter e fornecer informações seguras e atualizadas sobre todos os componentes de serviços disponibilizados, garantindo a integração e o relacionamento entre os outros serviços disponíveis. Para isso o serviço de gerência de configuração deverá centralizar e formalizar os procedimentos de identificação, cadastramento, controle e verificação das versões de todos os itens de configuração dos componentes de serviços, tais como equipamentos, sistemas, materiais, documentação técnica/normativa etc.

4.3.5.8. Todos os dados gerados e demandados pelo serviço de gerência de mudanças e de configuração deverão ser armazenados no sistema de gestão da Central de Suporte a Serviços; o qual será adaptado para as finalidades de gerência de mudanças e de configuração, conforme o nível de controle e de detalhamento a ser estabelecido pela equipe de gestão de serviços da PF.

4.3.5.9. Principais serviços da gerência de configurações e mudanças (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de gerência operacional a serem executados).

- a) descrever as questões técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de mudanças;
- b) implementar os tipos de mudanças adotados, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência, relevância) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas);
- c) obter da equipe de gestão de serviços da PF, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos e administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários;
- d) implementar o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças;
- e) operacionalizar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.;
- f) operacionalizar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido;
- g) participar de reuniões das áreas envolvidas, documentando todo o procedimento e acompanhando a mudança antes, durante e depois de concretizada, buscando garantir a eficiência, eficácia e efetividade do processo de mudança;
- h) administrar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, habilitação de pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma;
- i) realizar a atualização da base de dados de inventário de componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários;
- j) acompanhar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças;
- k) registrar e manter atualizada a base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação etc.). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos serviços de *Service Desk*, gerência de incidentes, de problemas e de outros serviços de suporte e entrega/disponibilização;
- l) assegurar que mudanças não autorizadas pelos gestores do contrato não sejam implementadas;
- m) fornecer/disponibilizar informações para o cálculo de custos e orçamentos destinados a serviços de mudanças ou de alteração de configuração dos componentes de serviços entregues aos usuários;
- n) elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência de mudanças e de gerência de configuração;
- o) homologar com a equipe de gestão de serviços da PF, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de configuração;
- p) detalhar as estruturas de dados sobre a configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários da PF;
- q) acompanhar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.;
- r) acompanhar os processos de implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, conforme o nível de controle e detalhamento estabelecido;

- s) acompanhar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede, materiais em geral, documentação técnica/normativa etc., efetuando os registros de alteração de configuração;
- t) solicitar a PF a adoção de ações junto aos outros prestadores de serviços contratados que estarão envolvidos em processos nos processos de mudanças que alteram a configuração dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários;
- u) manter atualizada a base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, que deverá ser feita a partir da análise de ocorrências, de registros produzidos pelos serviços de *Service Desk*, gerência de incidentes, de problemas, gerência de mudanças e das atividades de acompanhamento e controle de serviços de suporte e entrega/disponibilização;
- v) assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;
- w) acompanhar o funcionamento da aplicação de inventário automatizado, garantindo o correto armazenamento de informações e o gerenciamento de alterações (mudanças) realizadas;
- x) fornecer toda documentação necessária para a execução dos serviços de gerência de configuração;
- y) realizar revisões e auditorias periódicas (estabelecidas nos níveis de serviços) para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração; e
- z) realizar eventos de orientação, treinamento e atualização para os usuários, bem como campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de configuração ou mudança, podendo valer-se da estrutura de videoconferência da PF para este mister.

4.3.6. Gerenciamento Operacional e da Qualidade

4.3.6.1. O gerenciamento operacional e da qualidade visa assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, a fim de prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz de problemas e otimizar a utilização dos recursos de suporte, provendo um canal de contato permanente entre a PF e a Contratada.

4.3.6.2. Estes serviços compreendem a execução de atividades voltadas à constante avaliação dos resultados gerados pelos serviços de atendimento aos usuários, detectando oportunidades de melhorias e implementando ações corretivas, bem como garantindo a documentação de erros conhecidos na base de conhecimento.

4.3.6.3. A partir das análises realizadas nos sistemas de informação utilizados no atendimento, juntamente com os *feedbacks* obtidos em reuniões gerenciais com os representantes da PF, os profissionais de gerenciamento operacional e da qualidade da Contratada serão responsáveis por elaborar solicitações de mudanças e projetos de adequação, visando à manutenção dos níveis de serviço acordados.

4.3.6.4. Também será responsabilidade destes profissionais a elaboração do Caderno Mensal de Serviços, contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período.

4.3.6.5. São os seguintes os principais serviços de gerenciamento operacional e da qualidade:

- a) monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;
- b) monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- c) realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
- d) fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- e) criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
- f) garantir que normas internas da PF sejam respeitadas pelos funcionários da Contratada;
- g) assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação da PF, através da implantação dos planos de ação;
- h) garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
- i) participar de reuniões mensais com representantes da PF para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;
- j) participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada a PF, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;
- k) revisar e atualizar procedimentos operacionais;
- l) analisar tendência de repetição de incidentes e problemas;
- m) analisar, continuamente, causas raiz dos problemas e propor ações corretivas;
- n) definir os scripts para atendimento de 1º e 2 Níveis aos usuários, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes; e
- o) buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando a PF novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.

4.3.6.6. Todos os custos relacionados aos recursos humanos listados acima e procedimentos de gestão dos serviços, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços.

4.4. Requisitos Operacionais da Solução de TIC

4.4.1. Requisitos de Qualificação dos Serviços

4.4.1.1. Os serviços devem ser executados de acordo com as boas práticas de mercado.

4.4.1.2. Os processos e melhores práticas contidos na ITIL v.4 estão entre os principais padrões e certificações de mercado consideradas neste Termo de Referência.

4.4.1.3. A PF prima pela adoção das melhores práticas e alocação de profissionais qualificados no gerenciamento dos recursos de TIC e no suporte aos usuários. Por este motivo, exige-se que a licitante possua proficiência e experiência na adoção de métodos e processos de trabalho aderentes aos principais padrões de mercado, utilizando-se de profissionais certificados e com vasto conhecimento nos processos e atividades de suporte sugeridos por esses modelos.

4.4.1.4. A PF entende que organizações que adotam melhores práticas, baseadas em *frameworks*, executam suas atividades de modo sistemático e controlado, enquanto organizações que não possuem processos padronizados executam suas atividades de maneira informal e não sistematizada. Portanto, a comprovação de experiência na implantação e operação de serviços aderentes a estes padrões, utilizando-se de profissionais qualificados, garante a PF que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas.

4.4.2. Requisitos quanto à Pesquisa de Satisfação dos Usuários

4.4.2.1. A Contratada deverá detalhar a metodologia para a realização das pesquisas de satisfação, a ser apresentada resumidamente no Plano de Trabalho Preliminar, e de forma completa no Plano de Trabalho Definitivo

4.4.2.2. A pesquisa deverá ser realizada diretamente com o usuário, utilizando preferencialmente o mesmo canal que este tenha se utilizado para contato com a Central de Suporte e Serviços (*Service Desk*). Para o caso dos chamados por meio telefônico (0800) a pesquisa deverá ser realizada por meio de URA; e para atendimentos via e-mail ou página web, a pesquisa deverá ser realizada por meio de página WEB.

4.4.2.3. No relatório de pesquisa de satisfação devem vir identificados a quantidade de usuários pesquisados, os percentuais e as quantidades das respectivas respostas.

4.4.2.4. A pesquisa abrangerá as ocorrências dentro do mês. Cabendo a PF a indicação do período e do nível de atendimento (1º, 2º ou 3º) em que deverá ser aplicada. A pesquisa deverá abranger todos os atendimentos do nível indicado a PF.

4.4.2.5. Em cada questionário da pesquisa apresentada ao usuário, haverá 1 (uma) única pergunta por nível de atendimento, selecionada a PF, entre a lista da Tabela 9 – Pesquisa de Satisfação – Questionário Básico, abaixo. Para cada pergunta haverá 4 (quatro) Opções de Avaliação: Ótimo, Bom, Regular e Insatisfatório. O somatório das Opções de Avaliação (ótimo e bom) de todos os questionários aplicados resultará no indicador obtido pela Contratada.

4.4.2.6. A PF considerará que o usuário ficou satisfeito, aquele que avaliar o serviço como “Ótimo” ou “Bom”.

4.4.2.7. O questionário conterá unicamente as perguntas da Tabela 16:

Tabela 16 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO – QUESTIONÁRIO BÁSICO

QUESTIONÁRIO BÁSICO				
Deverão ser avaliados pelo menos os seguintes itens:	Opção de Avaliação			
	Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
a) Satisfação com o conhecimento técnico do operador;				
b) Satisfação com a postura e cordialidade do operador;				
c) Satisfação com o tempo de atendimento;				
d) Satisfação com a solução implementada.				

4.4.2.8. A PF poderá alterar as perguntas a qualquer momento, sendo que a Contratada terá 10 dias para implementar as alterações.

4.4.2.9. A Contratada deverá disponibilizar de forma on-line, sem custo adicional, relatório contendo o resultado das pesquisas, com a qualidade do atendimento e eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento, com vistas a aumentar nível de satisfação dos usuários.

4.4.2.10. Os resultados deverão subsidiar eventuais ações de ajustes nos métodos de atendimento e resolução de problemas, tanto da Contratada, quanto da PF.

4.4.2.11. A Contratada será responsável pela veracidade das informações obtidas com a pesquisa de satisfação, podendo a PF, a qualquer tempo, realizar pesquisa independente de satisfação diretamente com o usuário.

4.4.3. Requisitos para Priorização dos Atendimentos

4.4.3.1. Para efeito de classificação do chamado quanto ao grau de severidade, os critérios para o tratamento dos incidentes são apresentados na Tabela 17.

Tabela 17 – CLASSIFICAÇÃO DO GRAU DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS

GRAU DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO
URGENTE	Reporte de falha que impede a continuidade do serviço prestado pela área de TIC, para a qual não exista alternativa de continuidade do serviço. Exemplos: interrupção de conectividade no link MPLS de uma Unidade da PF e consequente inoperância da rede da infraestrutura de TIC da PF, sistema corporativo ou regional fora do ar, servidor da unidade inacessível, ataque de vírus/hacker ou falha grave de segurança.
IMPORTANTE	Reporte de falha que afeta a continuidade do serviço prestado pela área de TIC, para a qual exista alternativa de continuidade do serviço. Exemplo: impressora corporativa inoperante, usuário sem acesso a determinada pasta de rede, estação de trabalho inoperante, qualquer falha que afete toda uma área/gerência, presença de vírus em estação de trabalho.
NORMAL	Incidente que não configura falha em serviço prestado pela TIC, geralmente afetando apenas a estação de trabalho do usuário. Compromete a execução de uma determinada atividade, porém sem impedir que outras atividades possam ser realizadas. Os chamados não explicitamente citados como urgente ou importante serão classificados como normal. Exemplos: reinstalação de software local, configuração de acessório de TIC, entre outros.

4.4.3.2. A priorização no atendimento dos chamados deverá ser estabelecida de acordo com o grau de severidade.

4.4.3.3. Será fornecida a PF uma lista de usuários com prioridade de atendimento, contendo no máximo 10 cargos e nomes dos ocupantes por Superintendência participante. Todos os chamados de usuários com atendimento preferencial serão solucionados antes dos demais chamados de mesma severidade, independentemente da ordem de chegada.

4.4.3.4. Os chamados, exceto os de atendimento preferencial, deverão ser atendidos em sequência cronológica de abertura em cada nível de atendimento.

4.4.3.5. A PF poderá alterar, a qualquer momento e a seu critério, a classificação de prioridade de atendimento e a lista de usuários preferenciais, devendo fornecer formalmente a nova lista à Contratada com antecedência mínima de 24 horas.

4.4.4. Requisitos para Criação dos Roteiros de Atendimento (Scripts)

4.4.4.1. Cabe à Contratada a criação dos roteiros de atendimento (*scripts*) e a submissão dos mesmos a PF para aprovação, seguindo procedimentos padronizados.

4.4.4.2. Para promover uniformidade na criação da Base de Conhecimento, a PF e a Contratada, em conjunto, criarão um formulário padrão para a geração dos roteiros de atendimento, competindo à Contratada o preenchimento e atualização no SGSD.

4.4.4.3. Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos diversos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no SGSD, armazenados no Banco de Dados (Base de Conhecimento) para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deve ser controlada e aprovada a PF, devendo adotar-se as seguintes orientações:

a) os roteiros criados no mês deverão ser apresentados ao Gestor do Contrato na data de apresentação da Fatura/Nota Fiscal, para fins de aprovação e validação;

b) a validação dos roteiros poderá ser verificada pelo Gestor do Contrato junto aos níveis de atendimento, auditando-os em atendimentos reais;

c) após a validação, os roteiros não aprovados, incompletos ou que não atendam a finalidade ao qual se destinavam deverão ser revistos e reapresentados no mês subsequente; e

d) os roteiros só poderão ser inseridos no SGSD após validação e aprovação do Gestor do Contrato.

4.4.5. **Requisitos da Gestão do Conhecimento**

4.4.5.1. A Contratada deverá efetuar a transferência de conhecimento, para a equipe técnica da PF, de todos os novos procedimentos e/ou serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela PF para esse fim.

4.4.5.2. **Soluções Desenvolvidas pela Contratada**

4.4.5.2.1. A transferência de conhecimento no uso das soluções desenvolvidas pela Contratada deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a PF, em eventos específicos, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela Contratada, preferencialmente em ambiente disponibilizado a PF, e baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados a PF.

4.4.5.2.2. A Contratada deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da PF, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

4.4.5.2.3. Tanto a metodologia quanto o Plano de Transferência de Conhecimento deverão ser submetidos a PF para aprovação, antes da sua efetiva aplicação.

4.4.5.3. **Base de Conhecimentos do SGSD**

4.4.5.3.1. Exportação mensal do banco de dados do Sistema de Gestão de *Service Desk* para arquivo em formato texto que permita importação em SGBD MySQL ou PostgreSQL.

4.4.5.3.2. A Contratada deverá manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer a PF, quando solicitado, e no encerramento do contrato, cópia eletrônica atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como o conteúdo da base.

4.4.5.4. **Transição Contratual – Transferência de Conhecimento**

4.4.5.4.1. Havendo necessidade de transição contratual, com mudança de fornecedor dos serviços, a Contratada signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a PF e a nova Contratada.

4.4.5.4.2. A Contratada, no antepenúltimo mês da vigência do contrato, deverá elaborar o Plano de Transferência de Conhecimento, a ser aprovado a PF, descrevendo a metodologia, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da PF e da nova contratada, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

4.4.6. **Requisitos para Gestão de Pessoas**

4.4.6.1. **Requisitos de Vida Pregressa dos Prestadores de Serviços**

4.4.6.2.1. Os funcionários da Contratada deverão apresentar vida pregressa irrepreensível e idoneidade moral inatacável, conforme INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 175-DG/PF, DE 24 DE AGOSTO DE 2020.

4.4.6.2.2. Os funcionários da Contratada só poderão ser designados para prestação dos serviços objeto desta contratação, após serem aprovados na investigação social realizada pela PF.

4.4.6.2.3. Esta investigação social visa avaliar a idoneidade moral e social do funcionário para exercer suas funções no âmbito dos interesses da PF. Para isso, são coletadas informações em relação à conduta social e profissional do participante por meio de certidões de antecedentes criminais.

4.4.6.2.4. É importante destacar que a investigação social perdura durante todo o tempo da execução do contrato. Sendo assim, o funcionário estará impedido de exercer suas funções no âmbito da PF, a qualquer momento, caso a investigação social assim o determine.

4.4.6.2.5. Quando solicitada, a Contratada, deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis, os seguintes documentos complementares de seus funcionários: cópia do comprovante de residência atual (água, luz, telefone, contracheque, etc.).

4.4.6.2.6. Além disso, a Polícia Federal poderá solicitar, a qualquer tempo durante a investigação social, quaisquer documentos necessários para a comprovação de dados ou para o esclarecimento de fatos e situações envolvendo o funcionário.

4.4.6.2.7. Se for o caso, a desaprovação de empregado da Contratada pela PF, baseada nos antecedentes do mesmo ou por motivo de deficiência técnica, será justificada formalmente.

4.4.6.2. **O que reprova na investigação social da Polícia Federal**

4.4.6.2.1. Dentre outros, contidos na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 175-DG/PF, de 24/08/2020, são fatos que afetam o procedimento irrepreensível e a idoneidade moral inatacável do candidato:

- a) prática de ato tipificado como crime, incompatível com o exercício da atividade no âmbito policial;
- b) prática de ato de improbidade administrativa;
- c) prática de ato de violência física ou agressão moral;
- d) prática de ilícito administrativo no exercício da função pública;
- e) prática de ato atentatório à moral e aos bons costumes;
- f) demissão de cargo público ou destituição de cargo em comissão, em qualquer órgão da administração direta e indireta, nas esferas federal, estadual, distrital e municipal, mesmo que com base em legislação especial;
- g) demissão por justa causa nos termos da legislação trabalhista;
- h) existência de sentença penal condenatória transitada em julgado;
- i) participação em grupo paramilitar ou organização criminosa;
- j) relacionamento ou exibição em público com pessoas de notórios e desabonadores antecedentes criminais;
- k) vício de embriaguez;
- l) uso de droga ilícita;
- m) prática habitual de jogo proibido;
- n) habitualidade em descumprir obrigações legítimas;
- o) tatuagem que faça apologia a ideias discriminatórias ou ofensivas aos valores constitucionais, que expresse ideologias terroristas, extremistas, incitem a violência e a criminalidade, ou incentivem a discriminação de raça e sexo ou qualquer outra força de preconceito

ou, ainda, que faça alusão a ideia ou ato ofensivo à polícia.

p) declarações públicas ou participação em atos que signifiquem apologia ao crime, uso de droga ilícita ou exalte organizações criminosas;

q) declaração falsa ou omissão de registro relevante sobre sua vida pregressa;

r) outras condutas que revelem a falta de idoneidade moral do candidato.

4.4.6.2.2. Além disso, estará impedido de exercer suas funções no âmbito da PF, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, o funcionário que:

a) deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos nos prazos estabelecidos;

b) apresentar documentos falsos;

c) apresentar documentos rasurados;

d) tiver omitido informações ou faltado com a verdade, quando do preenchimento da Ficha de Candidato ou de suas atualizações.

4.4.6.3. Requisitos quanto ao Treinamento – Postos de 1º, 2º e 3º Nível

4.4.6.3.1. O objetivo do treinamento é garantir a padronização de procedimentos e nivelar o conhecimento de todo o ambiente operacional da PF aos profissionais que ocuparão os Postos de 1º, 2º e 3º Níveis.

4.4.6.3.2. Estes profissionais deverão receber treinamento inicial e único, à custa da Contratada, sendo que todo o conteúdo e carga horária propostos devem ser aceitos a PF.

4.4.6.3.3. Serão admitidas formas de ensino a distância.

4.4.6.4. Requisitos para o Fornecimento dos Uniformes a Serem Utilizados Pelos Prestadores de Serviço

4.4.6.4.1. Os uniformes a serem fornecidos pela Contratada aos seus empregados deverão ser condizentes com as atividades a serem desempenhadas na PF, compreendendo camisas, calças/saias e sapatos/botas/tenis/"sapatenis"; também compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado e para a PF.

4.4.6.4.2. Os uniformes deverão ser confeccionados com coloração, estampas e escritas que não se confundam com os uniformes utilizados pela PF.

4.4.7. Requisitos para a Transição Contratual

4.4.7.1. A transição contratual dar-se-á ao encerramento do contrato, seja por término da vigência ou por rescisão antecipada, conforme os Arts. 77 e 78 da Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

Tabela 18 – TRANSIÇÃO CONTRATUAL – AÇÕES OBRIGATÓRIAS

AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL				
ID	Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1	Elaborar relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço ainda não finalizadas.	Contratada	60 dias antes da data do término do contrato ou imediatamente após sua rescisão.	Fim do contrato.
2	Transferência de conhecimento de tecnologia e técnicas empregadas. Será de inteira responsabilidade da Contratada, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços a PF ou empresa por ele designada.	Contratada	60 dias antes da data do término do contrato ou imediatamente após sua rescisão.	Fim do contrato.
3	Entregas das versões finais dos produtos ou documentações criadas ou/ atualizadas.	Contratada	15 dias antes da data do término do contrato ou imediatamente após sua rescisão.	Fim do contrato.
4	Reuniões de alinhamento para avaliar o alcance das expectativas contratuais.	GTIC Contratada	60 dias antes da data do término do contrato.	Fim do contrato.
5	Elaboração de Termo de Encerramento do Contrato.	Gestor do Contrato	No encerramento do contrato.	Dois dias úteis após o encerramento do contrato.
6	Remover, do ambiente computacional da PF, os perfis e privilégios de acesso dados aos colaboradores da Contratada.	GTIC	No encerramento do contrato.	Dois dias úteis após o encerramento do contrato.
7	Eliminação de Caixas Postais criadas para os colaboradores da Contratada.	DTI, a pedido do GTIC	No encerramento do contrato.	Dois dias úteis após o encerramento do contrato.

4.4.8. Requisitos de Segurança da Informação

4.4.8.1. Na execução dos serviços, deverão ser observadas as Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação da PF, com a observância das seguintes normas:

a) Lei nº 9.983, de 14 de julho de 2000, que dispõe sobre a responsabilidade civil e criminal de usuários que cometam irregularidades em razão do acesso a dados, informações e sistemas informatizados da Administração Pública;

b) Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades de Administração Pública Federal;

c) Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002, que dispõe sobre a salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado, no âmbito da Administração Pública Federal;

d) Portaria nº 779/2009-DG/DPF, de 18 de janeiro de 2010, que instituiu a Política de Segurança da Informação do Departamento de Polícia Federal;

e) Portaria nº 330/2009-DG/DPF, de 9 de junho de 2009 que define as obrigações dos usuários de recursos computacionais da PF; e

f) Portaria nº. 2042/2010-DG/DPF, de 3 de janeiro de 2010, que instituiu a Política de Controle de Acesso Lógico da Polícia Federal.

4.4.8.2. Além dos normativos acima relacionados, deverão ser observadas as atualizações e novos normativos que se relacionem com a Segurança da Informação, dos quais prestadora de serviços será tempestivamente identificada pelo Gestor do Contrato.

4.4.9. DEMAIS REQUISITOS

4.4.9.1. Os serviços passarão a ser prestados em data a ser definida pela Administração e constará no Contrato;

4.4.9.2. O período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços deverá ser utilizado para a escolha e configuração do aplicativo de gerenciamento, apresentação e apreciação do currículo dos técnicos que a empresa irá alocar para a execução das atividades, apresentação dos roteiros de atendimento e demais atividades prévias ao início da prestação dos serviços.

4.4.9.3. O acesso ao ambiente físico da PF só será permitido aos técnicos da empresa prestadora de serviços cujos nomes tenham sido previamente aprovados pelos servidores da PF responsáveis pela fiscalização ou gestão do contrato.

4.4.9.4. Os serviços serão avaliados e pagos com base em Acordo de Níveis de Serviços.

4.4.9.5. Para atendimento presencial nas unidades instaladas em localidades do interior, a empresa contratada poderá utilizar a subcontratação de técnicos, os quais também deverão ser previamente aprovados pelos setores da PF responsáveis pela segurança orgânica e institucional, pela fiscalização e pela gestão do contrato.

5. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.1. Justificativa para o Não Parcelamento do Objeto

5.1.1. Trata-se de uma solução integrada construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços – o que desqualifica a que se faz por consórcio. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços – gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes, além de não ser prática usual no mercado, para este tipo de prestação de serviços, o fracionamento dos seus itens.

5.1.2. Os itens que compõem a Solução não são fracionáveis por se caracterizarem como parte integrante da mesma, que é unitária.

5.2. Metodologia de Trabalho

5.2.1. Para execução dos serviços, será utilizada a metodologia de trabalho baseada no conceito de delegação de responsabilidade, no qual a PF é o responsável pela gestão do contrato e atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues, cabendo à Contratada a responsabilidade pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos sob seu encargo.

5.2.2. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão executados segundo o regime de execução indireta, empreitada por preço unitário conforme art. 6º, inciso VIII, “b” da Lei nº. 8.666/1993.

5.2.3. A Contratada será responsável pela execução dos serviços e pelo acompanhamento diário da 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 PF que, em conjunto com a Contratada, buscará a melhor solução para resolução do problema.

5.2.4. **Justificativa:** A metodologia escolhida está amparada no Art. 10, do Decreto-Lei 200/67, e tem como objetivo concentrar esforços dos servidores da PF na gestão, desobrigando-os da realização de tarefas de execução.

6. FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. A forma de execução dos serviços, detalhada a seguir, tem por base as boas práticas descritas na ITIL v.4, adotadas como padrão por órgãos de governo e empresas privadas em diversos países, a começar pelo governo da Inglaterra. A adoção dessas práticas visa aperfeiçoar a governança de TIC na PF e está alinhado com determinações do TCU nesse sentido.

6.2. Plano de Implantação dos Serviços

6.2.1. Para o início da prestação dos serviços, a Contratada deverá apresentar e ter sido aprovado previamente a PF, um PLANO DE TRABALHO PRELIMINAR de acordo com as atividades estabelecidas no Anexo B, antes do início da operação.

6.3. Transição dos Serviços

6.3.1. A Contratada assumirá a responsabilidade pelos serviços de forma gradual, de acordo com o seguinte plano de transição da Tabela 19:

Tabela 19 – TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Assinatura do contrato. O início da prestação dos serviços está previsto para o dia 5 do mês de outubro de 2021. O prazo decorrido entre a assinatura do contrato e o início da efetiva prestação dos serviços deverá ser utilizado pelas partes para a realização dos ajustes necessários para permitir a prestação dos serviços, conforme Erro: Origem da referência não encontrada.	PF / Contratada
2º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais.	PF / Contratada
3º	Fornecimento de instruções de uso e configuração necessária para o uso do SGSD.	PF / Contratada
4º	Início oficial da prestação de serviços	Contratada
5º	Os dois primeiros meses de prestação de serviços formam o período de adaptação. Neste período os níveis de serviço serão validados e, a critério da PF, ajustados. Ainda, no período de adaptação, devem-se alcançar as seguintes metas: <ul style="list-style-type: none"> • No primeiro mês o mínimo de 50% das metas; • No segundo mês o mínimo de 65% das metas; • No terceiro mês o mínimo de 80% das metas. A partir do quarto mês serão aplicados plenamente os critérios previstos no modelo de gestão de pontuação mensal, devendo a Contratada alcançar 100% das metas.	PF / Contratada

6.4. A Central de Serviços

6.4.1. A Central de Serviços é o ponto único de contato e relacionamento dos usuários da PF e tem como objetivo assegurar qualidade, disponibilidade, melhor desempenho e uso efetivo dos diversos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários na execução de sua missão e processos.

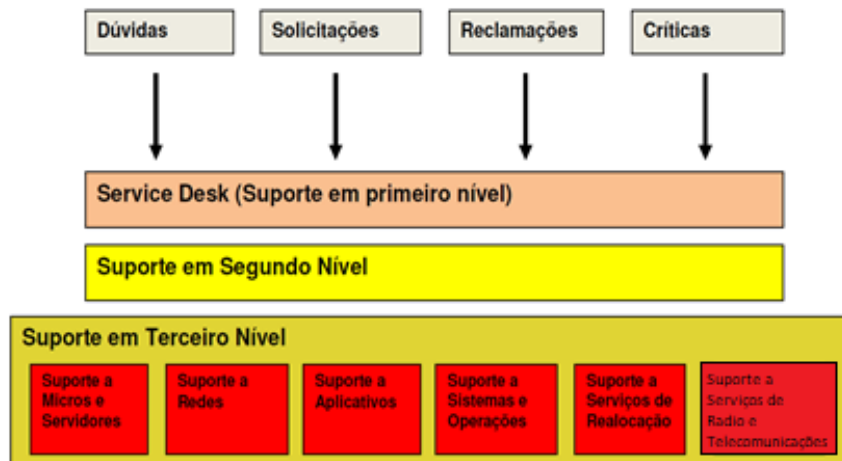
6.4.2. A Central de Serviços tem por finalidade receber, identificar, documentar, priorizar, analisar, gerenciar, tratar e finalizar os chamados e contatos dos usuários, relativos aos seguintes aspectos:

6.4.2.1. Suporte técnico para solução desde incidentes simples até problemas complexos e especializados relativos aos componentes de serviços entregues aos usuários; e

6.4.2.2. Solicitação de informações e orientações envolvendo a área de TIC da PF, tanto técnicas como administrativas.

6.4.3. A Central de Serviços de TIC deverá trabalhar próxima ao formato estabelecido pelo mercado, expresso nas Figuras 1 e 2, com a utilização de uma única ferramenta para a abertura e acompanhamento das solicitações, o SGSD.

Figura 2 – Estrutura do SGSD



7. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Fluxo de Atendimento

7.1.1. O processo de suporte a usuários será realizado em níveis de atendimento. Cada nível exigirá um grupo de técnicos com conhecimento e ferramentas gradualmente mais especializadas para a solução dos incidentes ou atendimento das solicitações.

7.1.2. O Primeiro Nível é provido pela Central de Serviços (*Service Desk*), que se constitui no ponto central de contato de todos os usuários de TIC da PF que se encontrem na área de circunscrição das Delegacias participantes.

7.1.3. A Central de Serviços registra no SGSD e acompanha todos os incidentes, solicitações de serviços e acessos, e provê ao usuário uma interface para acesso aos processos e atividades dos demais níveis de atendimento, orientando os usuários e solucionando problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados e que não necessitem suporte presencial ou acesso remoto a equipamento.

7.1.4. O Segundo Nível, localizado em todas as sedes das Delegacias participantes, atua tanto de forma remota (tele suporte), através do protocolo VNC, quanto no atendimento presencial no ambiente do usuário, sendo acionado pela Central de Serviços, através da transferência de contato telefônico ou pelo escalonamento no SGSD, quando o Primeiro Nível de Suporte não conseguir resolver o incidente ou solicitação.

7.1.5. Os casos que não puderem ser solucionados pelo Segundo Nível de Suporte ou que envolvam questões relacionadas com gerenciamento de identidade de usuários ou com a infraestrutura das instalações de TIC devem ser encaminhados para o Terceiro Nível de Suporte.

7.1.6. Quando a Contratada identificar que a solução do incidente ou solicitação depender de serviços especializados da PF, essa deve escalar o tratamento para a Coordenação Geral de Tecnologia da Informação da PF – 4º Nível de Suporte, sob comunicação ao Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.7. Os serviços de suporte de 4º nível não são objeto dessa contratação, entretanto a Contratada, sempre que necessário, deverá solicitar a intervenção do 4º Nível, registrando no SGSD ou através de outro meio definido a PF, aguardar o resultado e verificação de sua efetividade para então proceder ao fechamento do atendimento.

7.1.8. O fechamento inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução ao usuário.

7.1.9. O usuário terá a oportunidade de em até dois dias aceitar ou rejeitar a solução.

7.1.10. Caso o usuário aceite, deverá ser convidado a avaliar o atendimento através de uma pesquisa de satisfação, a qual, preferencialmente, deverá ser automatizada através do SGSD.

7.1.11. Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela Contratada.

7.1.12. Os atendimentos resolvidos, comunicados ao solicitante há mais de dois dias úteis e não avaliados pelo mesmo podem ser “fechados sem avaliação”.

7.2. *Service Desk* – Serviço de suporte remoto de 1º Nível (Gerência de Incidentes)

7.2.1. O Serviço de suporte remoto de 1º Nível é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado pela Contratada, que utilizará base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas e procedimentos de resolução de incidentes ou falhas de sistemas e equipamentos. A base de conhecimento possibilita a padronização dos serviços, aumenta a disponibilidade dos serviços aos usuários, agiliza a resolução de incidentes e falhas, dentre outros benefícios mensuráveis. Esta base deverá concentrar os procedimentos padrões de resolução de incidentes e problemas, bem como estar integrada ao sistema de gestão da Central de Serviços (SGSD). Deve, ainda, possibilitar a pesquisa por resoluções semelhantes, ocorridas anteriormente, possibilitando a efetiva gestão do conhecimento pela Central de Serviços.

7.2.2. A Central de Serviços é responsável pelas atividades de atendimento remoto ao usuário, através de comunicação via telefone (0800) e e-mail ou interface para abertura de chamados pela Web, para a prestação de informações e de esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos e aplicativos, bem como para o registro e escalonamento dos chamados que necessitem atendimento em outro nível de suporte.

7.2.3. O objetivo desta modalidade de atendimento é estabelecer um ponto único de contato com os usuários, devendo estar preparada para o atendimento receptivo (recebimento de ligações, e-mails ou chamados abertos pela Web) e ativo (retorno aos usuários com as soluções de problemas, comunicações sobre mudanças, complementação de informações, pesquisas de satisfação e outros serviços).

7.2.4. O Suporte de 1º Nível efetuará os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes, na base de conhecimento, bem como dúvidas e solicitações dos usuários dos serviços disponibilizados.

7.2.5. Os serviços fornecidos pela Central de Serviços são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários de TIC da PF, envolvendo o tratamento de incidentes e a solução de problemas dos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários.

7.2.6. A Central de Serviços é responsável pela abertura de “tickets” para permitir a gerência e resolução de incidentes e recuperação de falhas; escalonando processos de trabalho para o 2º ou 3º Níveis de atendimento, quando não for possível o atendimento no 1º Nível ou quando a previsão de conclusão do atendimento remoto superar os limites de tempo e/ou complexidade estabelecidos para interação.

7.2.7. Todos os atendimentos de 1º Nível, bem como os “tickets” para acionamento dos processos de 2º e 3º Níveis deverão ser registrados no sistema de gestão da Central de Serviços (SGSD).

7.2.8. Esse serviço requer necessariamente a existência de supervisor para gerenciar os trabalhos da equipe de atendimento. O supervisor atuará no monitoramento operacional da equipe, acompanhando e auxiliando os atendentes, redistribuindo chamados e, quando necessário, ouvindo e intercalando as ligações. Todos os custos referentes ao serviço de supervisão deverão estar incluídos nos valores dos serviços de atendimento de chamados.

7.2.9. Principais serviços de teleatendimento técnico de 1º Nível a serem executados (a lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de 1º Nível a serem executados):

- a) Esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral;
- b) Orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- c) Esclarecimento de dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral e componentes de informática;
- d) Esclarecimento de dúvidas e orientação aos usuários quanto à obtenção de acesso aos recursos de TIC – cadastramento de usuários, obtenção de senhas, reset de senhas, desbloqueio de senhas, permissão de acesso, entre outros;
- e) Recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para atendimento de 2º e 3º Níveis.;
- f) Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da PF para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- g) Retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- h) Direcionamento dos usuários à CAU/CGTI para o registro, encaminhamento e gerenciamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- i) Direcionamento dos usuários para a CAU/CGTI para o registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação da PF;
- j) Esclarecimentos e informações ao suporte técnico de 3º Nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- k) Controle das solicitações encaminhadas ao 2º e 3º Níveis e controle de prazos de atendimento;
- l) Recebimento das soluções e fechamento dos chamados no sistema; e
- m) Realização de pesquisa de satisfação através da web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de workflow no fechamento do chamado, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo “browser”, com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Serviços.

7.3. Gerência de Incidentes – Serviços de suporte técnico de 2º Nível

7.3.1. Os serviços de suporte técnico de 2º Nível são inerentes ao atendimento de necessidades dos usuários da rede da infraestrutura de TIC da PF em todas as unidades abrangidas pela circunscrição das Delegacias Regionais da PF que participam do processo licitatório e que vierem a contratar os serviços. O 2º Nível de suporte envolve a solução de incidentes que não puderam ser resolvidos no 1º Nível, seja por insuficiência de recursos, conhecimento ou duração do atendimento.

7.3.2. Os serviços de suporte técnico de 2º Nível, de acordo com a natureza e tipo do incidente, incluem o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos no Acordo de Níveis de Serviços (ANS) e serão executados a partir da análise das informações obtidas e encaminhadas pelos Postos de Atendimento de 1º Nível.

7.3.3. O serviço de suporte técnico de 2º Nível tentará solucionar remotamente os incidentes não resolvidos no 1º Nível de atendimento, contando com profissionais que detêm conhecimentos mais avançados em serviços de suporte, devendo ser possível a transferência de ligações entre o 1º e o 2º Níveis, através de rede IP ou qualquer outro meio, para prosseguimento dos atendimentos já em curso.

7.3.4. Para a intervenção nas estações de trabalho, as posições de 2º Nível deverão estar equipadas com recursos de controle remoto, mediante autenticação e autorização do usuário da PF, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial.

7.3.5. O 2º Nível deverá comunicar e solicitar autorização ao usuário quando detectada a necessidade de intervenção remota no equipamento para concluir o atendimento em curso.

7.3.6. É obrigatório o registro por meio de log de todas as ações e eventos de conexões realizados durante as intervenções nas estações de trabalho, exemplo: aplicativos utilizados, instalados e desinstalados, arquivos incluídos, alterados e removidos bem como hash dos processos executados, para eventuais auditorias a PF.

7.3.6.1. Devem fazer parte do log, no mínimo, as seguintes informações: data e hora da intervenção, endereço lógico e IP da máquina do técnico, nome ou código do técnico que realizou a intervenção, endereço lógico e IP da máquina controlada, nome ou código do usuário da máquina controlada.

7.3.7. Caso seja identificado que a resolução do incidente somente será possível pelo serviço de atendimento local do suporte de 2º Nível, a ocorrência deverá ser encaminhada/escalada para a equipe de suporte presencial responsável pelo atendimento da localidade em que o equipamento do usuário encontra-se instalado, visando agilizar a resolução do problema identificado dentro dos prazos do ANS.

7.3.8. Ao término do atendimento, o suporte técnico de 2º Nível efetuará o registro do tempo gasto no atendimento, descrição resumida das providências adotadas, informações prestadas e efetuará o fechamento do respectivo ticket. Após isso, deverá ser encaminhada mensagem para o 1º Nível, informando sobre a conclusão do serviço, através do sistema de gestão disponibilizado.

7.3.8.1. A execução dos serviços de telessuporte ou suporte técnico presencial demanda consultas e gera dados relativos à gerência de configuração e à gerência de mudanças. Os detalhes técnicos e operacionais destes procedimentos devem ser registrados no sistema.

7.3.9. Nos casos em que a resolução do incidente demande intervenção que envolva a infraestrutura de TIC ou que estejam relacionadas a sistemas internos da PF, as ocorrências deverão ser encaminhadas/escaladas para a equipe de suporte de 3º Nível que ficará responsável pela sua condução e fechamento no SGSD.

7.3.10. O escalonamento e acompanhamento do tratamento de demandas relacionadas aos sistemas internos da PF, cuja manutenção é de responsabilidade dos Analistas da PF alocados na DTI, também competem ao Suporte de 3º Nível. Os profissionais do 3º Nível de Suporte da Contratada deverão analisar os incidentes reportados e interagir com os Analistas da PF, utilizando a Central de Serviços aos Usuários (CAU) da DTI para o repasse das ocorrências e atualizando o SGSD, mantendo rígido acompanhamento para que os atendimentos sejam efetuados dentro dos prazos estabelecidos.

7.3.10.1. Os chamados relacionados aos sistemas internos da PF, de responsabilidade deste, deverão ser acompanhados pela Contratada, não cabendo a ela penalização pelo não cumprimento dos níveis de serviço de atendimento em caso de atrasos da equipe da PF.

7.3.10.2. Além disso, quando for o caso, deverão ser registradas as atualizações (inclusões, alterações e exclusões) de dados relativos à gerência de mudanças e de configuração, no sistema de gestão (Item 11 – Requisitos Técnicos Obrigatórios de Infraestrutura).

7.3.11. As soluções providas pelo suporte técnico de 2º Nível deverão ser registradas e encaminhadas para a Central de Suporte e Serviços, que providenciará a inclusão na base de conhecimento, permitindo maior eficiência no atendimento de 1º Nível, com atualização e manutenção contínua de informações.

7.3.12. Principais serviços de suporte técnico de 2º Nível (A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalha tão somente os principais processos de 2º Nível a serem executados):

- a) Gerenciamento e controle de prazos das solicitações encaminhadas ao 2º Nível;
- b) Intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários do DOF, mediante autorização do responsável pelo chamado, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

- c) Encaminhamento e acompanhamento dos chamados aos responsáveis pelos sistemas internos para envio da demanda e negociação de prazos;
- d) Recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no SGSD;
- e) Atualização de dados relativos à gerência de mudanças e de configuração, quando houver quaisquer alterações destes componentes durante a execução dos serviços de suporte técnico de 2º Nível;
- f) Utilização de software especializado em atendimento remoto, dependendo da natureza e do tipo de problema; e
- g) Implementação de mensagens eletrônicas na URA quando de ocorrências que afetem grande número de usuários, prestando informações suficientes para evitar acúmulo do atendimento de 1º Nível, sob demanda dos gestores da PF.

7.4. Serviços de Assistência Técnica

7.4.1. Compreendem as atividades de manutenção preventiva ou corretiva dos equipamentos de TIC pertencentes ao parque existente nas unidades da PF instaladas nos Estados das Delegacias Regionais participantes, a ser prestado por pessoal técnico qualificado, dotado do ferramental necessário para a prevenção, diagnóstico e correção de defeitos técnicos, tanto em campo quanto nas instalações que a PF irá disponibilizar para essa atividade. As peças e componentes que forem necessários para a recuperação dos equipamentos defeituosos serão fornecidas a PF.

7.4.2. Os serviços de manutenção em equipamentos serão demandados através da abertura de tickets na Central de Serviços, quando o diagnóstico feito pelas equipes de suporte identificar tal necessidade.

7.4.3. Quando a manutenção não puder ser feita em campo, o equipamento deverá ser recolhido ao laboratório de manutenção da Superintendência à qual o equipamento encontra-se vinculado.

7.4.3.1. O remanejo de equipamentos no interior do prédio das Delegacias, inclusive de e para o laboratório de manutenção, é de responsabilidade da equipe de Suporte de 2º Nível da Contratada.

7.4.3.2. Caso haja necessidade de envio de equipamento de unidades descentralizadas para manutenção no laboratório de manutenção da Superintendência, o servidor da PF deverá ser orientado, pelo técnico da Contratada que estiver encarregado de fazer o atendimento do ticket, a providenciar o envio do equipamento, sendo vedado à Contratada o transporte de equipamentos pertencentes a PF entre as unidades do Órgão.

7.4.4. Constatada a necessidade de fornecimento de peças ou componentes para a recuperação de equipamentos em manutenção, o Fiscal Técnico do Contrato deverá ser acionado.

7.4.4.1. No momento em que o Fiscal Técnico do Contrato é acionado para o fornecimento do material necessário à manutenção diagnosticada, a contagem de tempo para efeito do Acordo do Nível de Serviços deverá ser suspensa, sendo retomada quando da entrega do material para o responsável pela manutenção de equipamentos da Contratada.

7.4.4.2. Os serviços de manutenção preventiva serão demandados através de Ordem de Serviço específica, após prévio entendimento com a Contratada a respeito das condições e prazos para a execução dos serviços e prévio levantamento de necessidade de materiais e seu fornecimento, pela PF, para a Contratada.

7.5. Manutenção e Ampliação de Cabeamento Estruturado

7.5.1. Compreendem as atividades eventuais de instalação e manutenção de cabeamento estruturado, através do lançamento de cabos em infraestrutura já existente (tubulação ou esteiras), conectorização e realização de testes de funcionalidade, ou certificação, dos pontos existentes ou novos, a ser realizado nos prédios das unidades da PF instaladas ou a serem instaladas na circunscrição das Delegacias Regionais participantes, mesmo que temporárias (caso de montagem de infraestrutura para cursos ou eventos). O material necessário para essa atividade – cabos e conectores - será fornecido pela PF, cabendo ao prestador o fornecimento do pessoal técnico e ferramental especializado.

7.5.2. Os serviços de manutenção em cabeamento estruturado serão demandados através da abertura de tickets na Central de Serviços, quando o diagnóstico feito pelas equipes de suporte identificar tal necessidade.

7.5.3. Constatada a necessidade de fornecimento de cabo, conectores ou outros componentes para a realização da manutenção no cabeamento estruturado, o Fiscal Técnico do Contrato deverá ser acionado.

7.5.4. No momento em que o Fiscal Técnico do Contrato é acionado para o fornecimento do material necessário à manutenção diagnosticada, a contagem de tempo para efeito do Acordo do Nível de Serviços deverá ser suspensa, sendo retomada quando da entrega do material para o técnico da Contratada que efetuou a requisição ou para o responsável pelo gerenciamento da equipe de Suporte de 2º Nível da Contratada.

7.5.5. Caso haja necessidade de ampliação de cabeamento estruturado, com o lançamento de cabos e ativação de novos pontos, o serviço será demandado através de Ordem de Serviço específica, após prévio entendimento com a Contratada a respeito das condições e prazos para a execução dos serviços e prévio levantamento de necessidade de materiais e seu fornecimento, a PF, para a Contratada.

7.6. Serviços de suporte à infraestrutura de TIC

7.6.1. Compreendem as atividades programadas e eventuais (tratamento de incidentes, eventos ou problemas, ou implementação de mudanças no ambiente) de suporte à infraestrutura de TIC das Delegacias participantes e respectivas unidades avançadas (3º nível), através de técnicos especializados em implantação, suporte e administração de redes de computadores (LAN e WAN) e de ERB de radiocomunicação, ambientes virtualizados, servidores de arquivos, servidores de bancos de dados e segurança da informação, competindo a PF o fornecimento dos softwares necessários para a execução dessas atividades.

7.6.2. Os serviços relacionados com o tratamento de incidentes e atendimento de solicitações de usuários que só puderem ser atendidas neste nível serão demandados através da abertura de tickets na Central de Serviços, quando o diagnóstico feito pelas equipes de suporte identificar tal necessidade.

7.6.3. Os serviços rotineiros e previstos para serem executados durante o mês serão demandados através de Ordens de Serviço, sendo abertas e encerradas mensalmente.

7.6.4. Os serviços eventuais que envolvam os demais processos de gerenciamento – gerenciamento de problemas, mudanças e configuração, que podem ou não implicar em alterações na infraestrutura de hardware ou software das unidades atendidas, serão demandados via Ordens de Serviço específicas que serão objeto de prévia negociação entre as partes – PF e Contratada para estabelecimento do cronograma de execução.

8. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

8.1. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser sempre formal, exceto em casos que justifiquem outro canal de comunicação;

8.1.1. Fica eleita a tecnologia da mensagem eletrônica (e-mail) como instrumento de comunicação para formalizar, no que couberem, as comunicações entre a CONTRATADA e CONTRATANTE, inclusive para as notificações de penalidades que se fizerem necessárias, sem prejuízo de outros meios legalmente adotados;

8.1.2. A CONTRATANTE deverá especificar um e-mail válido para essa comunicação e, em caráter complementar, informar telefones fixos e/ou móveis para acompanhamento;

8.1.3. Deverá sempre utilizar recurso de confirmação de leitura. Caso não seja disponível, deve constar da mensagem pedido de confirmação de recebimento;

8.1.4. O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente por interlocução junto ao preposto, formalmente designado pela CONTRATADA;

8.1.5. Sempre que necessário, o preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra para a CONTRATANTE.

8.2. Papéis e Responsabilidades

8.2.1. **Gestor do Contrato:** Servidor com capacidade gerencial, técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

8.2.1.1. **Entidade:** PF

8.2.1.2. **Responsabilidades:** o Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

- 8.1.1.2.1. em conjunto com os fiscais do contrato, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
- 8.1.1.2.2. convocar e participar da reunião inicial com o representante legal da contratada, o preposto da empresa contratada e demais intervenientes;
- 8.1.1.2.3. encaminhar, formalmente, as Ordens de Serviço ao preposto da contratada;
- 8.1.1.2.4. monitorar a execução do contrato:
 - a) encaminhar as demandas de correção à contratada;
 - b) encaminhar indicação de sanções para a Área Administrativa;
 - c) em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato, confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento dos serviços prestados;
 - d) autorizar a contratada, através do preposto, a emitir a(s) nota(s) fiscal(is) correspondentes aos serviços prestados;
 - e) encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual; e
 - f) manter Histórico de Gerenciamento do Contrato com o registro formal e cronológico de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato; e
 - g) no caso de aditamento contratual, encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 dias de antecedência do término do contrato, documentação explicitando os motivos para tal.

8.2.2. **Cogestor do Contrato** - Servidor com capacidade gerencial, técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

8.2.2.1. **Entidade:** PF

8.2.2.2. **Responsabilidades:** as mesmas do Gestor do Contrato, o qual substitui na sua ausência ou impedimento.

8.2.3. **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação com capacidade técnica e operacional relacionada ao processo de gestão do contrato.

8.2.3.1. **Entidade:** PF

8.2.3.2. **Responsabilidades:** atribuições do Fiscal Técnico do Contrato:

- 8.1.3.2.1. em conjunto com o Gestor do contrato e demais fiscais, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
- 8.1.3.2.2. participar da reunião inicial com o representante legal da contratada, e demais intervenientes;
- 8.1.3.2.3. monitorar a execução do contrato:
 - a) confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço;
 - b) avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, juntamente com o Fiscal Requisitante do Contrato;
 - c) identificar não conformidade com os termos contratuais, juntamente com o Fiscal Requisitante do Contrato;
 - d) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato; e
 - e) verificar a manutenção das condições elencadas neste Plano de Sustentação, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato

8.2.4. **Fiscal Administrativo do Contrato:** Servidor da área administrativa.

8.2.4.1. **Entidade:** PF

8.2.4.2. **Responsabilidades:** atribuições do Fiscal Administrativo do Contrato:

- 8.1.4.2.1. em conjunto com o Gestor do contrato e demais fiscais, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
- 8.1.4.2.2. participar da reunião inicial com o representante legal da contratada e demais intervenientes;
- 8.1.4.2.3. monitorar a execução do contrato:
 - a) verificar a aderência aos termos contratuais;
 - b) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
 - c) quando do pagamento das faturas, verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da Contratada, exigindo as correções cabíveis em cada caso;
 - d) manter registro de aditivos;
 - e) controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar a integralidade dos serviços;
 - f) receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o integral fornecimento dos serviços, para fins de pagamento;
 - g) comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura;
 - h) promover as fiscalizações Inicial, Diárias, Mensais e Especiais constantes na Instrução Normativa nº 05/2017 e nº 04 – MPOG;
 - i) encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual; e
 - j) comunicar a Contratada, por escrito, eventuais deficiências verificadas no fornecimento para imediata correção, sem prejuízo da aplicação de sanções e glosas previstas.

8.2.5. **Fiscal Requisitante do Contrato** - Servidor da Área Requisitante da Solução que detenha os conhecimentos necessários para fiscalizar o contrato do ponto de vista da funcionalidade da Solução de Tecnologia da Informação – deve conhecer as regras do negócio e os requisitos funcionais para a implementação das mesmas.

8.2.5.1. **Entidade:** PF

8.2.5.2. **Responsabilidades:** atribuições do Fiscal Requisitante do Contrato:

- 8.1.5.2.1. em conjunto com o Gestor do contrato e demais fiscais, elaborar o Plano de Inserção da contratada;
- 8.1.5.2.2. participar da reunião inicial com o representante legal da contratada e demais intervenientes;
- 8.1.5.2.3. monitorar a execução do contrato:
 - a) avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, juntamente com o Fiscal Técnico do Contrato;

- b) identificar não conformidade com os termos contratuais, juntamente com o Fiscal Técnico do Contrato;
- c) em conjunto com o Gestor do Contrato, confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento dos serviços prestados;
- d) verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e
- e) verificar a manutenção das condições elencadas neste Plano de Sustentação, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato.

8.2.6. **Servidores do GTIC:** servidores com formação ou experiência na área de TIC e familiarização com os sistemas e serviços providos ou sustentados pelo respectivo GTIC.

8.2.6.1. **Entidade:** PF

8.2.6.2. **Responsabilidades:** Além de atuarem no papel de Gestor, Cogestor ou fiscal do contrato, devem se manter atualizados em relação a infraestrutura de TIC da Delegacia e unidades avançadas, bem como em relação à base de conhecimentos que será construída ao longo da execução do contrato para estarem aptos a assumir, em caráter contingencial os serviços de suporte aos usuários em casos de descontinuidade na prestação dos serviços contratados.

8.2.7. **Preposto da Contratada:** é a pessoa física formalmente indicada pela empresa Contratada para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato, devendo possuir conhecimento dos aspectos legais e administrativos que envolvem a execução de contratos similares firmados com a Administração Pública, experiência e capacidade técnica e de interlocução para administrar a execução do Contrato.

8.2.7.1. **Entidade:** Contratada

8.2.7.2. **Responsabilidades:** Esse profissional é responsável pela gestão operacional do contrato; pela requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos a PF, como acessos, informações, recursos materiais, etc.; pela gestão das pessoas alocadas à equipe técnica e administrativa da empresa Contratada, por acompanhar a execução do contrato, atuando como interlocutor principal junto a PF e sendo incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas relacionadas com o andamento contratual, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias; pela efetiva transferência de tecnologia para a equipe do CONTRATANTE; pela produção, revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no edital; e pela entrega das respectivas documentações, papéis de trabalho, relatórios e bases de dados, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato.

8.2.7.3. Deverá residir na cidade-sede da Unidade Gestora das Delegacias participantes, para gerenciar a equipe técnica e agilizar a tomada de decisões.

8.2.8. **Equipe da Contratada:** Os profissionais a serem envolvidos nesta contratação deverão estar capacitados no conjunto de tecnologias e arquiteturas dos sistemas internos suportados a PF na circunscrição das Delegacias Regionais participantes. Deverão também ser capazes de atender às demandas de Serviços de Sustentação e Suporte Técnico do Ambiente de Tecnologia da Informação existente na circunscrição das Delegacias Regionais participantes.

8.2.8.1. Pelo menos um destes profissionais deverá possuir conhecimentos e habilidades técnicas em telecomunicações.

8.2.9. A Empresa Contratada deverá dimensionar a quantidade de recursos necessários à prestação dos serviços, levando em consideração o volume de serviços apurando no item "2.2 - Relação Demanda x Necessidade" deste Termo de Referência.

8.2.9.1. **Entidade:** Contratada

8.2.9.2. **Responsabilidades:** Prestar atendimento aos usuários de TIC da PF, na circunscrição das Delegacias Regionais participantes. O atendimento será estruturado em 3 (três) níveis, tendo como ponto focal a Central de Serviços (*Service Desk*), a quem deverão ser direcionados os chamados e que será responsável pelo gerenciamento dos atendimentos. Essa central deverá contar com atendentes que farão a identificação do usuário e o registro de sua solicitação no SGSD (Sistema de Gerenciamento de *Service Desk*) e que, a partir de roteiros de atendimento previamente elaborados, deverão esclarecer dúvidas e solucionar problemas de menor complexidade, encaminhando para o suporte de 2º nível os casos que não puderem ser solucionados com base nos roteiros existentes.

8.2.9.3. O atendimento de 2º nível será estruturado da seguinte forma:

I - Equipes de atendentes que irão trabalhar nas sedes das Delegacias Regionais participantes prestando suporte com acesso remoto, via protocolo VNC, aos usuários das unidades das respectivas circunscrições;

II - Atendimento presencial nas Delegacias Regionais, com equipes residentes, para solucionar os problemas que o telessuporte não conseguiu resolver remotamente e para prestar assistência técnica aos equipamentos da PF que apresentarem defeito e que não estiverem cobertos por garantia contratual;

III - Atendimento presencial nas demais unidades, prestado de forma eventual, por técnicos da Contratada ou subcontratados por ela.

8.2.9.4. O atendimento de 3º nível será responsável pelo suporte à infraestrutura de TIC de todas as unidades da PF existentes na circunscrição das Delegacias participantes (sustentação de servidores, backups, administração da rede local, manutenção de sistemas locais mantidos pelas unidades participantes, administração de servidores de arquivos e bancos de dados, ERBs, etc).

8.3. **Deveres e Responsabilidades da PF**

8.3.1. Designar o gestor responsável para gerenciar o contrato.

8.3.2. Convocar e realizar a reunião de abertura do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

- a) assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo E);
- b) esclarecimentos sobre a forma de comunicação a ser adotada entre o Órgão e a contratada;
- c) entrega dos documentos que compõem os padrões em uso na PF, incluindo os padrões técnicos de desempenho e qualidade exigidos aos prestadores de serviços, bem como as normas de segurança a serem observadas;
- d) esclarecimentos acerca da forma de validação e aceite das entregas que serão realizadas pela Contratada;
- e) esclarecimentos acerca dos níveis de serviço previstos no contrato;
- f) esclarecimentos relacionados ao funcionamento do Órgão, tais como: horário de trabalho, local disponível para a equipe da contratada, regimento interno do Órgão, forma de acesso dos colaboradores da contratada e demais informações pertinentes;
- g) data de início das atividades do contrato;
- h) repasse das ordens de serviço não finalizadas pela empresa anterior, caso aplicável; e
- i) esclarecimentos sobre demais termos contratuais.

8.3.3. Fornecer à Contratada, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na PF.

8.3.4. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

8.3.5. Informar à Contratada as normas e procedimentos de acesso às instalações da PF e eventuais alterações.

- 8.3.6. Proporcionar todas as condições para que a Contratada possa desempenhar seus serviços de acordo com as determinações do Contrato, do Edital e seus Anexos, especialmente do Termo de Referência.
- 8.3.7. Proporcionar à Contratada os espaços físicos, instalações e os meios de comunicação necessários ao desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando executados no ambiente físico da PF.
- 8.3.8. Fornecer à Contratada solicitação expressa para execução dos serviços.
- 8.3.9. Permitir ao pessoal técnico da Contratada, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às suas unidades para a execução das atividades objeto deste Termo de Referência, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- 8.3.10. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pela Contratada por meio de seu preposto.
- 8.3.11. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 8.3.12. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de servidores especialmente designados (Gestor e Fiscais de Contratos), anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e os nomes dos empregados eventualmente envolvidos, e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- 8.3.13. Notificar a contratada, por escrito, quanto a eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no curso da execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a PF, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, fixando prazo para a sua correção.
- 8.3.14. Avaliar relatório mensal dos serviços executados pela Contratada, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme estabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.3.15. Efetuar o pagamento do valor resultante da execução dos serviços à Contratada, consoante condições estabelecidas no Termo de Referência, no Edital de licitação e no contrato.
- 8.3.16. Zelar para que durante toda a vigência do contrato sejam mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela Contratada, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 8.3.17. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- a) exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando nos serviços de suporte técnico aos usuários;
 - b) indicar pessoas para compor o quadro funcional da contratada;
 - c) promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
 - d) considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

8.4. Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 8.4.1. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões com a equipe de técnicos da PF, para alinhamento de expectativas contratuais.
- 8.4.1.1. a PF fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.
- 8.4.2. Cumprir, às suas expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações/deveres.
- 8.4.3. Designar e formalizar a indicação de representante legal com formação técnica adequada e comprovada experiência no gerenciamento de projetos de tecnologia da informação, bem como do substituto eventual, para atuar como Preposto da empresa, que deverá reportar-se a PF para tratar dos assuntos relacionados ao contrato e ao gerenciamento dos serviços técnicos, em horário comercial, de segunda a sexta-feira, sem ônus adicional para a PF, indicando seu cargo, endereço com CEP, número de telefone residencial e celular e endereço de correio eletrônico.
- 8.4.4. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto desta contratação.
- 8.4.5. Disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços da Central de Serviços – *Service Desk*, a exemplo de: instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, rede local, SGSD, softwares básicos e circuito de comunicação entre o ambiente da Contratada e a PF.
- 8.4.5.1. Caso a Contratada opte por instalar a Central de Serviços aos Usuários nas dependências da Superintendência Regional das unidades participantes, a PF irá disponibilizar o espaço físico com toda infraestrutura física, elétrica e lógica (rede local com acesso à rede da infraestrutura TIC da PF) necessária, exceto equipamentos, software e mobiliário, sendo, neste caso, dispensável a existência de circuito de comunicação entre a Contratada e a PF.
- 8.4.6. Implantar a Central de Serviços de forma a permitir sua atuação a partir da data prevista para o início da prestação dos serviços, contendo, no mínimo, o SGSD configurado de acordo com os parâmetros do Termo de Referência, para permitir o gerenciamento de incidentes, com a medição dos níveis de serviços.
- 8.4.7. Customizar e parametrizar totalmente as demais gerências (problemas, mudanças e configuração) em até 90 (noventa) dias, contados a partir do início da operação, de acordo com o ANEXO B.
- 8.4.8. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta e dentro das exigências de níveis de serviços nele estabelecidos, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência e em sua proposta.
- 8.4.8.1. Dimensionar a equipe de atendimento remoto e presencial para execução adequada dos serviços.
- 8.4.9. Selecionar, designar e manter, em sua equipe, profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os requisitos definidos no Termo de Referência e de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.
- 8.4.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão DPF, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal.
- 8.4.11. Apresentar a PF, quando do início das atividades, para prévia aprovação, e sempre que houver alocação de um novo profissional na execução do contrato, relação nominal constando nome, RG, CPF, filiação, endereço residencial e telefone dos empregados, bem como as respectivas Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente preenchidas e assinadas, para fins de conferência.
- 8.4.12. Apresentar a PF, quando do início das atividades, e sempre que houver alocação de novo profissional na execução do contrato, relação contendo nome completo, CPF, cargo ou atividade exercida, órgão e local de exercício dos empregados alocados, para fins de divulgação na internet, nos termos do artigo 84, §§ 4º e 5º, da Lei nº 12.465, de 2011 (Lei de Diretrizes Orçamentárias para 2012).

- 8.4.13. Disponibilizar técnicos para o atendimento aos serviços de suporte presencial de 2º nível e de suporte à infraestrutura (3º Nível) em quantidade e com os conhecimentos adequados para atender à quantidade, diversidade, complexidade e urgência dos chamados (incidentes) com eficiência, eficácia e efetividade.
- 8.4.14. Empregar, na execução dos serviços, pessoal com a qualificação e conhecimento adequados, de acordo com o Termo de Referência.
- 8.4.15. Planejar as férias dos funcionários e providenciar a substituição do funcionário em gozo de férias com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, a fim de possibilitar a investigação social do funcionário substituto.
- 8.4.16. Em caso de demissão, providenciar a imediata reposição do funcionário de forma a não haver descontinuidade.
- 8.4.17. Comprovar, por meio de carta de apresentação ou outro documento que seja exigido, a habilitação e qualificação profissional de seus empregados alocados na execução dos serviços.
- 8.4.17.1. A comprovação da qualificação profissional será exigida no início da execução do contrato e sempre que houver ingresso de novos funcionários da Contratada na prestação de serviços.
- 8.4.18. Instruir seus empregados, no início da execução contratual, quanto à obtenção das informações de seus interesses junto aos órgãos públicos, relativas ao contrato de trabalho e obrigações a ele inerentes, adotando, entre outras, as seguintes medidas:
- a) viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;
 - b) viabilizar a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados; e
 - c) oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para a obtenção de extratos de recolhimentos de seus direitos sociais, preferencialmente por meio eletrônico, quando disponível.
- 8.4.19. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações da PF, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas do Órgão.
- 8.4.20. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar a PF, através do Gestor do Contrato, toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 8.4.21. Fornecer crachá de identificação e uniforme com identificação da Contratada aos seus empregados, de uso obrigatório nas dependências da PF, conforme disposto no Termo de Referência.
- 8.4.21.1. O crachá de identificação deverá possuir tecnologia de identificação e acesso compatível com as diretivas de segurança da PF, permitindo o cadastramento e sua utilização nos sistemas de acesso internos da PF.
- 8.4.22. Não repassar quaisquer custos de uniformes e equipamentos a seus empregados.
- 8.4.23. Manter seus empregados, durante o horário de prestação do serviço, quando nas dependências da PF, devidamente uniformizados e identificados mediante uso permanente de crachá.
- 8.4.24. Acatar e obedecer às políticas e normas da PF aplicáveis a empresa Contratada sobre a utilização e segurança das instalações.
- 8.4.25. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da PF, sendo vedada à Contratada sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da PF, de acordo com os termos constantes do Anexo E.
- 8.4.25.1. Tratar como confidenciais todas as informações obtidas ou extraídas, quando da execução dos serviços, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros; devendo a Contratada zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto no 4.553, de 27 de dezembro de 2002.
- 8.4.25.2. Firmar Termo de Responsabilidade e Sigilo com a PF, estabelecendo o compromisso de que todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços não divulgarão nenhum assunto tratado na execução e gestão do objeto da licitação, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos.
- 8.4.25.3. Assegurar que todos os seus colaboradores guardarão sigilo sobre as informações que porventura tiverem acesso, obtendo o ciente de seus colaboradores em Termo próprio a ser firmado entre a Contratada/colaboradores, em três vias, e que os mesmos comprometer-se-ão a informar, imediatamente, ao seu superior hierárquico, qualquer violação das regras de sigilo, por parte dele ou de qualquer pessoa, inclusive nos casos de violação não intencional. Uma via de cada um dos termos firmados entre a Contratada e os colaboradores deverá ser encaminhada a PF.
- 8.3.23.3.1. A coleta dos Termos de Sigilo não exime a Contratada das penalidades por violação das regras por parte de seus contratados.
- 8.4.26. Observar os seguintes procedimentos básicos de segurança:
- a) credenciar, junto a PF, seus empregados autorizados a retirar e a entregar documentos e equipamentos;
 - b) identificar qualquer equipamento da empresa que venha a ser instalado nas dependências da PF, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança, etc.;
 - c) zelar para que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo próprio;
 - d) não permitir que dados ou informações da PF sejam retirados das dependências da PF, independentemente do suporte em que se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros, exceto quando expressamente autorizado pelo Gestor do Contrato;
 - e) manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da PF, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações;
 - f) zelar para que seus funcionários observem, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da PF;
 - g) adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da PF;
 - h) comunicar a PF, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de profissionais alocados para a execução dos serviços objeto dessa contratação, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da PF disponibilizados para a realização dos serviços contratados;
 - i) quando do desligamento de profissional da equipe técnica alocada para a execução dos serviços de suporte presencial, recolher e inutilizar o crachá de identificação e providenciar sua entrega a PF mediante recibo.
- 8.4.27. Providenciar para que os profissionais alocados para a execução dos serviços presenciais (Suporte de 2º e de 3º nível) nas Unidades da PF assinem termo, em 3 (três) vias, nos quais declaram estar cientes de que a estrutura computacional da DPF não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sites da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da PF ou acessado a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas. Uma das vias do Termo deverá ser entregue a PF, destinando-se, as demais, à Contratada e ao signatário.
- 8.4.28. Manter os seus empregados treinados e atualizados tecnologicamente, sem qualquer ônus para DPF, de modo a assegurar a execução dos serviços descritos no Termo de Referência em regime de excelência.

8.4.29. Atender de imediato às solicitações da DPF quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito no Termo de Referência.

8.4.29.1. Substituir, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir da notificação da PF, pessoal que apresente comportamento inadequado, afastando-o de imediato.

8.4.30. Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da PF, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade dos sistemas informatizados da PF.

8.4.30.1. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da PF não exime a Contratada de total responsabilidade pela perfeita execução dos serviços.

8.4.31. Cumprir integralmente os níveis de serviço exigidos.

8.4.32. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a PF, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.

8.4.33. Prestar suporte e assessoria técnica a PF, quando solicitado, nas atividades de:

8.4.33.1. planejamento, administração e utilização dos recursos de informática;

8.4.33.2. avaliação e testes de novos softwares;

8.4.33.3. implementação de funcionalidades para melhoria dos aspectos relacionados com segurança da informação.

8.4.34. Reportar a PF, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades no ambiente da PF, observadas no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações do pessoal contratado, de servidores públicos ou de terceiros.

8.4.35. Relatar a PF toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes do Termo de Referência.

8.4.36. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, a critério da PF, acrescentando, para efeitos do Acordo de Níveis de Serviço, o tempo despendido em tais atividades ao tempo computado na execução original.

8.4.37. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela DPF e a Contratada.

8.4.38. Disponibilizar toda e qualquer documentação física e eletrônica acerca da execução dos serviços, de modo a permitir o acompanhamento das atividades realizadas e transferência de conhecimento para a equipe de TIC da PF.

8.4.39. Manter, nos locais e horários previstos no Termo de Referência, empregados para prestar o atendimento presencial aos usuários da PF - no período compreendido entre 12h e 14 h, ocorre uma queda de aproximadamente 95% na demanda.

8.4.40. Manter em funcionamento, em regime 24 h x 7 dias da semana, a Central de Serviços aos Usuários (função *Service Desk*) para prestar suporte técnico aos usuários da PF, conforme especificado no Termo de Referência.

8.4.41. Manter instalações, aparelhamento e pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços.

8.4.42. Registrar todas as tarefas realizadas para o atendimento dos chamados no SGSD, na Base de Conhecimentos disponibilizada a PF e em outras que vierem a ser constituídas em razão da execução dos serviços.

8.4.43. Elaborar e apresentar a PF, mensalmente, o Caderno Mensal de Serviços (CMS), contendo o relatório gerencial das atividades executadas, contemplando o detalhamento dos níveis de serviços executados versus contratados, bem como quantitativos por categoria dos serviços prestados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

8.4.43.1. Outros relatórios relacionados ao Contrato poderão ser solicitados a PF.

8.4.44. Entregar a PF toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços objeto desta licitação, bem como, cederá a PF, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, scripts, plantas, desenhos, diagramas, base de conhecimentos e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

8.4.45. Manter atualizada a documentação da estrutura de dados da base de conhecimento e fornecer a PF, quando solicitado, e no encerramento do contrato, cópia eletrônica atualizada da documentação, esquemas e descrições, bem como o conteúdo da base.

8.4.46. Acompanhar as evoluções tecnológicas da PF, mediante eventual adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus SGSD e bases de conhecimento por outro que a PF venha a adotar.

8.4.47. Assegurar nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer no ambiente da Contratada, à continuidade da prestação de serviços, por meio da execução de planos de contingência, objetivando a recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados a PF.

8.4.48. Em casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, assegure a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

8.4.49. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos e supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

8.4.50. Acatar todas as exigências legais da PF, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

8.4.51. Arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais ou morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, à União ou a terceiros.

8.4.52. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a PF ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços contratados, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento a PF.

8.4.53. Indenizar os prejuízos e reparar os danos causados a PF e a terceiros na execução do Contrato.

8.4.54. Indenizar a PF nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como por acesso e uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto do contrato, desde que devidamente identificado.

8.4.55. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, fiscalização essa que se dará independentemente da que será exercida a PF.

8.4.56. Assumir a responsabilidade e pagar com pontualidade todos os impostos e taxas devidas sobre as atividades prestadas a PF, bem como as contribuições à previdência social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e acidentes de trabalho, emolumentos, quaisquer insumos e outras despesas diretas e indiretas que se façam necessárias à execução dos serviços contratados e manter em dia todas as obrigações devidas aos funcionários previstas no Acordo Coletivo de Trabalho em vigor, cuja inadimplência não transfere responsabilidade a PF.

- 8.4.57. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais sob sua responsabilidade alocados na execução dos serviços.
- 8.4.58. Conceder aos seus empregados todos os benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.

8.4.58.1. Seguir os padrões de mercado para a fixação dos níveis salariais a serem efetivamente praticados, levando em consideração o atendimento aos requisitos de formação e a importância do nível de qualificação dos profissionais para o fiel cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos no Termo de Referência.

8.3.56.1.1. Os profissionais da Contratada serão obrigatoriamente regidos pelo regime da CLT, assegurando-se os benefícios trabalhistas decorrentes.

8.3.56.1.2. Não será aceito cooperativa de trabalhadores, ou qualquer outra modalidade que não seja a solicitada.

8.3.56.1.3. Será aceita a subcontratação para a prestação dos serviços de atendimento presencial para as unidades da PF não situadas nas capitais.

8.4.58.2. Assegurar a concessão de ticket refeição, vale-transporte e assistência médica aos seus profissionais, atendendo aos parâmetros definidos em acordo coletivo de trabalho celebrado entre as categorias profissionais e seus respectivos sindicatos.

8.4.59. Efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração.

8.4.60. Fornecer mensalmente, ou sempre que solicitados a PF, os comprovantes do cumprimento das obrigações previdenciárias, do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS, e do pagamento dos salários e benefícios dos empregados colocados à disposição do DPF.

8.4.61. Encaminhar a PF, mensalmente, as faturas referentes aos serviços prestados.

8.4.62. Não permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos.

8.4.63. Realizar, às suas expensas, na forma da legislação pertinente, os exames médicos necessários para admissão, durante a vigência do contrato de trabalho e demissão de seus empregados.

8.4.64. Não permitir que o empregado designado para trabalhar em um turno preste seus serviços no turno imediatamente subsequente.

8.4.65. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência.

8.4.66. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando em ocorrências da espécie forem vítimas os seus técnicos, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecidas nas dependências da PF.

8.4.66.1. A Contratada deverá adotar as medidas necessárias para o atendimento de seus profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito nos locais que sejam realizados os serviços.

8.4.67. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, necessárias para que todos os níveis de serviços sejam cumpridos com utilização eficiente dos recursos disponíveis, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica.

8.4.68. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da solicitação feita pelo Gestor do Contrato na PF.

8.4.69. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da PF ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

8.4.70. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executado, anteriormente, qualquer tipo de procedimento.

8.4.71. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.4.72. Designação dos Gestores e Fiscais do Contrato

8.4.72.1. Independente dos sistemas de acompanhamento e supervisão exercidos diretamente pela Contratada para cumprir os níveis de atendimento dos serviços contratados, a PF, na forma dos artigos 67 e 73 da Lei nº 8.666/93, e do Decreto nº 9.507/2018, por meio do Núcleo de Tecnologia da Informação e do Setor de Administração e Logística das Unidades Participantes, exercerá supervisão e acompanhamento da execução do contrato e dos serviços prestados, utilizando servidores especialmente designados para este fim, sendo eles: GESTOR e FISCAIS DO CONTRATO (Técnico, Administrativo e Requisitante), os quais obedecerão, dentre outros elementos de legislação, disposições relativas ao Gerenciamento de Contrato de contidas nos artigos de 25 a 27 da Instrução Normativa SLTI/MP Nº 4, DE 12 de novembro de 2010, que trata do processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

8.4.1.1.1. Os representantes da PF deverão ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

8.4.1.1.2. Dependendo do porte da Superintendência, as funções de Gestor, Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico poderão ser exercidas de forma cumulativa por um ou dois servidores da PF.

8.4.72.2. As áreas da PF que demandarem serviços designarão um servidor que exercerá a função de Fiscal Técnico, o qual se responsabilizará pela emissão e gerenciamento das Ordens de Serviços, bem como pelo atesto da execução a PF e pela emissão do Termo de Recebimento Provisório dos serviços demandados.

8.4.73. Acompanhamento Operacional e Técnico do Contrato

8.4.73.1. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos no Termo de Referência, em especial aqueles relativos aos índices de produtividade, aferidos pelos tempos de resposta aos chamados e efetividade dos atendimentos.

8.4.73.2. O Gestor do Contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais e comunicando a autoridade competente, quando for o caso, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do artigo 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.4.73.3. Entre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas a PF, destacam-se: avaliação da qualidade dos serviços realizados e a homologação técnica das entregas realizadas.

8.4.73.4. O Gestor comunicará, por escrito, as deficiências porventura verificadas na prestação, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

8.4.73.5. A Fiscalização deverá recusar qualquer serviço executado fora das condições contratuais ou da boa qualidade de serviços de TIC, definida pelas melhores práticas de mercado.

8.4.73.6. O Gestor do contrato, ao verificar que houve inadequação na estimativa do volume de serviços prestados, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual aos volumes efetivamente demandados, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.4.73.7. A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização da PF, não eximirá a Contratada de responsabilidade na execução do contrato.

8.4.73.8. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da PF ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.4.74. **Acompanhamento Administrativo do Contrato**

8.4.74.1. A fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias da Contratada, referentes aos empregados alocados nas unidades da PF para a execução do contrato, deverá seguir o disposto no Anexo IV (Guia de Fiscalização dos Contratos de Terceirização) da Instrução Normativa nº 05/2017, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (atualmente subordinada ao Ministério da Economia), no que couber, sem prejuízo de outras medidas que o órgão julgar necessárias, de acordo com a especificidade do objeto e do local.

8.4.75. **Relacionamento Operacional e Administrativo com a Contratada**

8.4.75.1. O relacionamento da PF com a Contratada deverá acontecer através de um Gerente Geral do Contrato (Preposto), que será o principal canal de comunicação com a PF, através das Delegacias participantes, para tratar de assuntos relacionados com qualquer um dos serviços descritos neste Termo de Referência.

8.4.4.1.1. Caso a Contratada não nomeie um gerente exclusivo para tratar dos assuntos relacionados com a Gestão Operacional e de Qualidade, tais responsabilidades serão acumuladas pelo Gerente Geral do Contrato.

8.4.4.1.2. Os serviços de Gestão de Problemas e Gestão de Configuração e Mudanças serão reportados ao Gerente Geral do Contrato.

8.4.75.2. Além do Gerente Geral do Contrato, a Contratada deverá designar um preposto para centralizar as comunicações com cada uma das demais Delegacias participantes.

8.4.75.3. Todos os custos relacionados aos recursos humanos listados acima e procedimentos de gestão dos serviços, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços.

8.4.75.4. Caso sejam necessárias reuniões técnicas, a Contratada deverá arcar com as despesas de deslocamento de sua equipe.

8.5. **Formas de Acompanhamento do Contrato**

8.5.1. **Atendimento à Chamados de Usuários - Forma de Acompanhamento:**

8.5.1.1. O acompanhamento será feito através do SGSD – Sistema de Gestão de *Service Desk*, onde deverão ser registrados todos os chamados originados dos usuários e seu tratamento.

8.5.1.2. A variável básica de apuração do volume de serviços prestados pelo Suporte de 1º e 2º e 3º Nível será a quantidade de tickets – incidentes solucionados que foram demandados por usuários cadastrados a PF que se utilizaram dos serviços. Esses usuários serão sempre pessoas físicas servidores da PF ou terceirizados, cujas informações cadastrais serão extraídas do Cadastro de Usuários de TIC da PF.

8.5.1.3. Com relação aos tickets, será utilizada uma série de indicadores para aferir a tempestividade e qualidade do atendimento, expressos no Acordo de Níveis de Serviço.

8.5.1.4. Quando da finalização dos atendimentos, os usuários serão convidados a responder uma pesquisa para aferir o grau de satisfação, cujo resultado será utilizado para a qualificação dos serviços prestados pela prestadora dos serviços.

8.5.1.5. Mensalmente, até o 5º dia útil, a prestadora de serviços deverá apresentar um Caderno de Métricas e Níveis de Serviços, consolidando todos os dados estatísticos referentes aos atendimentos efetuados no mês anterior, conforme estabelecido no deste Termo de Referência.

8.5.2. **Serviços de Suporte à Infraestrutura de TIC - Forma de Acompanhamento:**

8.5.2.1. Atendimento às Ordens de Serviço emitidas, com controle de prazo para início e para conclusão dos serviços. Acompanhamento através das informações contidas no Caderno de Métricas e Níveis de Serviços - Anexo A, deste Termo de Referência.

8.6. **Metodologia de Avaliação da Qualidade**

8.6.1. **Manutenção de Fatores Técnicos Durante a Vigência Contratual - Método de Avaliação:**

8.6.1.1. Durante a vigência do contrato, a PF poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da Contratada para aferir o correto cumprimento dos aspectos de segurança, técnicos, gerenciais e administrativos.

8.6.2. **Execução dos Serviços de Suporte Técnico - Método de Avaliação:**

8.6.2.1. Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela Contratada deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega estipulados nos itens de pontuação técnica relativos aos serviços objeto de contratação deste certame e de acordo com os níveis de serviços adiante descritos.

8.6.2.2. A avaliação da qualidade dos serviços será feita mediante o acompanhamento dos indicadores previstos no Acordo de Níveis de Serviços, através do SGSD, da Pesquisa de Satisfação dos Usuários e das informações contidas no Caderno de Métricas e Níveis de Serviço previsto no deste Termo de Referência.

8.7. **Níveis de Serviço**

8.7.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos para aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, como: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança, valendo-se de indicadores pertinentes a sua natureza e características, e estabelecendo-se metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.

8.7.2. Para definição dos indicadores de avaliação e respectivas metas foram consideradas a natureza e as características de cada serviço, e adotadas unidades de medida, tais como: percentuais; tempo, em horas, minutos ou segundos; números que expressem quantidades físicas; dias úteis e dias corridos.

8.7.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar e apresentar os relatórios gerenciais de serviços até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço – vide Caderno de Métricas e Níveis de Serviço.

8.7.4. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

8.7.5. Deverão constar do relatório, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

8.7.6. No curso do contrato as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas, por acordo das partes, visando à adaptação a eventuais mudanças de cenário da PF.

8.7.7. Os graus de severidade para cada item do catálogo de serviços serão definidos no início da prestação dos serviços em comum acordo entre a PF e a Contratada.

8.7.8. O atendimento dos chamados deverá ser priorizado de acordo com o seu nível de severidade.

8.7.9. Para determinar o prazo médio para resolução dos atendimentos presenciais, os chamados serão classificados por grau de severidade (Urgente, Importante e Normal) e por Nível de Serviço, que varia em função da distância entre a Unidade Avançada a ser atendida e a Delegacia à qual está vinculada, ou da DPF/FIG/PR (Unidade Gestora) - no caso de deslocamento de técnicos vinculados a esta Delegacia.

8.7.9.1. Haverá distinção na classificação dos Níveis de Serviço (NS – 1 até 4), e consequentemente no prazo médio para resolução dos incidentes encaminhados ao atendimento presencial de 2º ou de 3º Nível de acordo com a Tabela 20.

Tabela 20 – ATENDIMENTO PRESENCIAL – NÍVEIS E SERVIÇO

GRAU DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	DISTÂNCIA DA SUPERINTENDÊNCIA	PRAZO MÉDIO PARA RESOLUÇÃO (HORAS)
Urgente	Nível de Serviço 1 - NS1	Até 100 km	3
	Nível de Serviço 2 - NS2	De 100 km a 200 km	6
	Nível de Serviço 3 - NS3	De 200 a 500 km	12
	Nível de Serviço 4 - NS4	Acima de 501 km	24
Importante	Nível de Serviço 1 - NS1	Até 100 km	4
	Nível de Serviço 2 - NS2	De 100 km a 200 km	8
	Nível de Serviço 3 - NS3	De 200 a 500 km	16
	Nível de Serviço 4 - NS4	Acima de 501 km	32
Normal	Nível de Serviço 1 - NS1	Até 100 km	5
	Nível de Serviço 2 - NS2	De 100 km a 200 km	10
	Nível de Serviço 3 - NS3	De 200 a 500 km	20
	Nível de Serviço 4 - NS4	Acima de 501 km	40

8.7.10. O prazo médio para resolução dos incidentes que exigem atendimento presencial considera o número de horas ininterruptas a partir do acionamento do respectivo nível de suporte – 2º ou 3º Nível.

8.7.10.1. Considera-se como horas ininterruptas o horário normal de funcionamento das unidades da PF (das 07:00 horas às 19:00 horas, horário de Brasília), com exceção dos chamados classificados como urgente.

8.7.10.2. Os chamados classificados como urgente, mesmo quando efetuados fora dos horários acima, devem ser atendidos prontamente, e, nesse caso, as metas para prazos de resolução devem ser majoradas em 50%.

8.7.10.3. Havendo indisponibilidade por parte da Unidade demandante em permitir o atendimento, o motivo deve ser registrado no ticket e encerrado, após o término do tempo previsto no ANS, sob comunicação ao Fiscal Técnico do Contrato da Superintendência à qual a Unidade esteja vinculada.

8.7.11. Cada Unidade foi classificada com um Nível de Serviço (NS - 1 até 4), levando em conta as particularidades de sua localização – distância da Superintendência e facilidade de acesso, definidas na Tabela 13. Esta classificação deverá passar a constar da Base de Conhecimentos e poderá ser aplicada em casos análogos.

8.7.12. Os níveis de serviço e critérios de aceitação estão estabelecidos no Erro: Origem da referência não encontrada; na Tabela 21, consta um resumo dos Níveis de Serviço aceitos.

Tabela 21 – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Id	ITEM	INDICADOR	VALOR MÍNIMO ACEITÁVEL
1	Suporte de 1º Nível – prontidão de atendimento	TIA – Indicador de Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível	100 % dos chamados devem ter seu início de atendimento em até 60 segundos
2	Suporte de 1º Nível – desempenho –prazo de atendimento	TMA – Indicador do Tempo médio de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º Nível	Tempo médio dos atendimentos deve ser inferior a 20 minutos
3	Suporte de 1º Nível – desempenho na resolução de chamados	RA1 – Indicador de Resolução de Atendimento no 1º Nível	Maior ou igual a 40%
4	Suporte de 1º Nível – Avaliação dos Usuários	GSU – Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários	Mínimo de 80%
5	Central de Serviços - Disponibilidade	DSDD – Indicador de Disponibilidade da Central de Serviços	Deve ser de 100%
6	Suporte de 2º Nível – prazo de atendimento	TMR – Indicador de Tempo Médio de Atendimento de Retaguarda	Tempo médio dos atendimentos deve ser inferior a 60 minutos
7	Suporte de 2º Nível – desempenho na resolução de chamados	RA2 - Indicador de Resolução de Atendimento no 2º Nível	Mínimo de 70% , sendo computados apenas os chamados resolvidos em até 60 minutos
8	Suporte Presencial de 2º e 3º Níveis	TMP – Indicador do Tempo Médio de Atendimento Presencial	Varia em função do grau de severidade e da distância da localidade atendida até a capital (vide Tabela 20 – ATENDIMENTO PRESENCIAL – NÍVEIS E SERVIÇO)
9	Suporte de 3º Nível – desempenho na resolução de chamados	RA3 - Indicador de Resolução de Atendimento no 3º Nível	Deve ser de 100%, dentro dos prazos previstos nas metas para atendimento presencial, de acordo com o grau de severidade e o Nível de Serviço
10	Suporte de 3º Nível - Infraestrutura – Adequação do Quadro Técnico Alocado	OSI – Indicador de Ordens de Serviço Iniciadas no prazo acordado.	No mínimo 90%
11	Suporte de 3º Nível - Infra-estrutura – Desempenho dos Serviços Prestados	OSC – Indicador de Ordens de Serviço Concluídas no prazo acordado.	No mínimo 90%

8.8. Estimativa do Volume de Serviço

8.8.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade do contratante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital e conforme a Tabela 20.

8.8.2. Serviços de Suporte de 1º, 2º e 3º Nível, incluindo a implantação da Central de Serviços (*Service Desk*), o gerenciamento de incidentes e solicitações de serviços, o tele suporte, o atendimento presencial e a assistência técnica ao parque de equipamentos das unidades da PF pertencentes à circunscrição das Delegacias participantes.

Tabela 22 - ESTIMATIVA DO NÚMERO DE CHAMADAS ANUAIS

UNIDADE GESTORA	Média anual estimada de atendimentos a chamados que demandam suporte de 1º, 2º e 3º Nível
Delegacias participantes e unidades avançadas.	4800

8.8.2.1. Forma de Estimativa:

8.8.2.1.1. Estimativa obtida a partir da análise de contratos similares existentes na PF e da série histórica parcial das Delegacias participantes durante o Contrato 09/2016 - DPF/FIG/PR e respectivos aditivos.

8.8.2.1.2. Os serviços objeto do presente Termo de Referência não possuem uma base histórica robusta de dados de atendimento e outras informações suficientes e necessárias à mensuração quantitativa exata dos serviços que ora se busca contratar. Portanto, como foram calculados pela média anual, poderão sofrer variações quantitativas ao longo da execução do contrato, conforme a base de dados, a ser construída pela Contratada, se tornar robusta.

8.8.2.1.3. No decorrer da execução do contrato, será gerado um histórico de informações e dados de atendimento por meio das ferramentas SGHD - Sistema de Gestão de *Help Desk* e SGSD - Sistema de Gestão de *Service Desk*, relativos ao objeto da contratação, o qual subsidiará a Administração na apresentação de proposta de adequação contratual, promovendo supressões ou acréscimos visando o necessário equilíbrio econômico-financeiro dos serviços ora contratados, nos termos do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

8.8.2.1.4. Por analogia com as informações fornecidas por outras Unidades da Polícia Federal estima-se que a demanda pelos serviços de suporte de 1º e 2º nível observará a ocorrência média de 1 (um) chamado mensal/usuário das Unidades participantes.

8.8.2.1.5. No caso das Delegacias participantes, estima-se que o número total de chamados que exijam atendimento presencial deva corresponder a faixa entre 2% e 5% do número de chamados.

8.8.2.1.5.1. No período de adaptação, a demanda poderá superar essa faixa, mas à medida que os usuários absorverem a forma de trabalho da Contratada e os roteiros de atendimento forem aprimorados, espera-se que a tendência seja de convergência para esse patamar.

8.8.3. Suporte de 3º nível (execução de rotinas e procedimentos de manutenção preventiva e corretiva na infraestrutura de TIC) para as Delegacias participantes e unidades avançadas, conforme Tabela 23.

Tabela 23 – ESTIMATIVA DA DEMANDA ANUAL POR SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TIC

UNIDADE GESTORA	SERVIÇO Execução de rotinas e procedimentos de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva na infraestrutura de TIC (suporte de 3º nível) – Média Anual
Delegacias participantes e unidades avançadas.	3000 UDPFS

8.8.3.1. Forma de Estimativa:

8.8.3.1.1. Estimativa obtida a partir do histórico de chamados e da necessidade de procedimentos de rotina para manutenção dos sistemas de responsabilidade das Delegacias participantes, além dos critérios especificados na Tabela.2 – Estimativa de Demanda de UDPFS.

8.8.3.1.2. Foram também consideradas as séries históricas de chamados das Delegacias e descentralizadas, levando em consideração que boa parte dos chamados são resolvidos pela central.

8.9. Prazos e Condições

8.9.1. Para a implantação da Solução de TIC deverão ser observados os prazos e condições previstos no ANEXO B deste Termo de Referência.

8.9.2. Esta contratação possui um cronograma de execução físico-financeira padrão a ser seguido para todo o contrato.

8.9.3. As demandas serão emanadas dos usuários finais e da área de Tecnologia da Informação, registradas e geridas por meio do Sistema de Gestão de *Service Desk* (SGSD) e através da emissão de Ordens de Serviço específicas para os serviços não rotineiros relacionados com o suporte à infraestrutura de TIC, ao término dos quais será realizada a homologação e o aceite dos serviços executados.

8.10. Aceite, Alteração e Cancelamento

8.10.1. Condições de Aceite

8.10.1.1. Aceite Mensal - Os serviços prestados serão avaliados e homologados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal. A Contratada deverá apresentar os níveis de serviço alcançados bem como as justificativas pelo não atendimento, caso existam. Todas essas informações, assim como eventuais melhorias a serem implementadas deverão constar do termo de homologação.

8.10.1.2. Atendimento de Chamados: os chamados somente serão finalizados após a solução ser implementada e comunicada ao usuário, que poderá aceitar ou rejeitar a solução. Em caso de rejeição, o chamado será reaberto para que seu tratamento seja retomado pela Contratada.

8.10.1.3. Ordens de Serviço: os serviços de suporte demandados através de Ordens de Serviço serão avaliados ao final da execução, quando serão emitidos o Termo de Recebimento Provisório, pelo Fiscal Técnico do Contrato, e o Termo de Recebimento Definitivo, pelo Gestor do Contrato.

8.10.2. Condições de Alteração Contratual

8.10.2.1. Com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, poderá ser promovida revisão do preço contratual, desde que eventuais solicitações nesse sentido estejam acompanhadas de comprovação da superveniência de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do Contrato, nos termos do disposto no art. 65, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 8.666/93.

8.10.2.2. Através do histórico de informações e dados de atendimento fornecido pela ferramenta SGSD - Sistema de Gestão de *Service Desk*, relativos ao objeto da contratação, a Administração será subsidiada na apresentação de proposta de adequação contratual, promovendo supressões ou acréscimos visando o necessário equilíbrio econômico-financeiro dos serviços a serem contratados, nos termos do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

8.10.3. Condições de Cancelamento

8.10.3.1. O contrato poderá ser rescindido nas seguintes condições.

8.10.3.1.1. Quando o percentual de redução decorrente do descumprimento do Acordo de Níveis de Serviços for superior a 10%, por 3 (três) meses consecutivos, ou cumulativos no período de 6 (seis) meses, dependendo da avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos pelo não cumprimento dos indicadores.

8.10.3.1.2. Quando decorridos 20 (vinte) dias sem que a Contratada tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.

8.10.3.1.3. Quando a Contratada não mantiver as qualificações exigidas na fase de Licitação por mais de 90 dias ensejará a rescisão contratual nos termos dos artigos 78 a 80 da Lei nº 8.666/1993.

8.11. Apuração dos Percentuais de Redução por Descumprimento do ANS

8.11.1. Para o cálculo dos percentuais de redução mensais, a serem aplicados sobre o valor contratado de cada um dos itens previstos na proposta de preço, deverão ser utilizados os resultados dos indicadores da Tabela 24, cujos valores devem ser apurados conforme o Caderno de Métricas e Níveis de serviço.

Tabela 24 – Indicadores para o cálculo dos percentuais de redução mensais.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
TIA	Indicador de Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível
TMA	Tempo médio de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º Nível
RA1	Indicador de Resolução de Atendimento no 1º Nível
GSU	Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários
DSDD	Indicador de Disponibilidade da Central de Serviços
TMR	Indicador de Tempo Médio de Atendimento de Retaguarda
RA2	Indicador de Resolução de Atendimento no 2º Nível
TMP	Indicador do Tempo Médio de Atendimento Presencial
RA3	Indicador de Resolução de Atendimento no 3º Nível
OSI	Indicador de Ordens de Serviço Iniciadas no prazo acordado.
OSC	Indicador de Ordens de Serviço Concluídas no prazo acordado.

8.11.1.1. Fator de Correção do Volume de Serviços

8.11.1.1.1. O Fator de Correção do Volume de Serviços visa corrigir os desvios decorrentes do erro de estimativa para a demanda por serviços de atendimento aos usuários finais ou por picos sazonais de serviço, sendo apurado pela relação entre o volume de serviços observado (número de chamados registrado na Central de Serviços) no mês e o número de atendimentos previstos no item 1 da Proposta de Preços. Esse fator, portanto, é aplicado de forma global, ou seja, é apurado para todas as unidades participantes contempladas em um mesmo contrato, conforme Figura 3.

Figura 3 - Fator de Correção

$$FC_{VS} = \frac{VS_R}{VS_C}$$

Onde:

FC_{VS} = Fator de Correção do Volume de Serviços

VS_R = Volume de Serviços Observado e Registrado no Mês (número de tickets abertos pela Central de Serviços)

VS_C = Volume de Serviço Contratado, com base mensal, correspondente a um doze avos do volume previsto no item 1 da Proposta de Preço.

8.11.1.1.2. Nos três primeiros meses de prestação dos serviços, período considerado de transição, esse fator terá seus valores previamente fixados, de forma a refletir o desempenho mínimo esperado em relação ao cumprimento das metas, de acordo com a seguinte regra:

- No primeiro mês: $FC_{VS} = 2,0$ (atingimento de 50% das metas)
- No segundo mês: $FC_{VS} = 1,54$ (atingimento de 65% das metas)
- No terceiro mês: $FC_{VS} = 1,25$ (atingimento de 80% das metas)

8.11.1.1.3. O Fator de Correção do Volume de Serviços só será aplicado quando o valor apurado for maior do que 1.

8.11.1.1.4. O Fator de Correção de Volume de Serviços é um indicador para as negociações envolvendo repactuações contratuais. Se esse fator permanecer por mais de três meses apontando desvios superiores a 10%, ou seja, seu cálculo apresentar um resultado superior a 1,10 (um inteiro e dez centésimos) ou inferior a 0,90 (noventa centésimos), a causa dos desvios deve ser apurada com vistas a determinar se é cabível, ou não, a abertura de negociações para repactuação contratual visando o equilíbrio econômico-financeiro dos serviços.

8.11.2. Cálculo do Percentual de Redução para os Serviços Relacionados com o Gerenciamento de Incidente

8.11.2.1. O percentual de redução a ser aplicado por descumprimento do Acordo de Níveis de serviço em itens relacionados com o atendimento aos usuários finais, incluindo o Suporte Técnico de 1º e 2º e 3º Nível, basicamente relacionados com o processo de Gerenciamento de Incidentes, será apurado da forma constante na Figura 4.

Figura 4 – Percentual de redução com o atendimento aos usuários finais

$$Perc_{\square} = \frac{\left(\frac{TIA + TMA + RA1 + GSU + DSDD + TMR + TMP}{7} \right) + \frac{RA2 + RA3}{2}}{2} \times FC_{VS}$$

Onde:

Perc_{RED} = Percentual de redução, expresso na forma centesimal, a ser aplicado sobre o valor mensal contratado para os serviços de atendimento aos usuários finais de TIC – resolução de incidentes e atendimento de solicitações, incluindo os três níveis de suporte, decorrente do descumprimento do ANS. O percentual de redução não poderá ser superior a 1 (um).

FC_{VS} = Fator de Correção do Volume de Serviços

8.11.3. Cálculo do Percentual de Redução para os Serviços Relacionados com o Suporte Técnico à Infraestrutura de TIC

8.11.3.1. O percentual de redução a ser aplicado por descumprimento do Acordo de Níveis de serviço em itens relacionados com o Suporte Técnico à infraestrutura de TIC das unidades participantes será apurado da forma constante na Figura 5.

Figura 5 – Percentual de redução relacionado com o Suporte Técnico à infraestrutura de TIC

$$Perc_{\square} = \frac{OSI + OSC}{2} \times FC_{VS}$$

Onde:

Perc_{RED} = Percentual de redução, sob a forma centesimal, a ser aplicado sobre o valor mensal contratado para os serviços de suporte de 3º Nível, decorrente do descumprimento do ANS. O valor do percentual de redução não poderá ser superior a 1 (um).

FC_{VS} = Fator de Correção do Volume de Serviços

8.12. Condições para Pagamento

8.12.1. **Cálculo do Valor Mensal dos Serviços**

8.12.1.1. O valor do pagamento mensal dos serviços será calculado como sendo o valor mensal dos serviços contratados (um doze avos do valor total do contrato), descontadas as glosas (aplicação dos percentuais de redução) e multas computadas e aplicáveis no período. Como os serviços são distribuídos em 2 (dois) itens, o valor mensal total será composto pelas duas parcelas (atendimento a usuários e suporte à infraestrutura de TIC).

8.12.2. **Cálculo do Valor Mensal Bruto a Ser Pago pelos Serviços de Atendimento aos Usuários Finais de TIC**

8.12.2.1. O valor dessa parcela será calculado tomando por base o valor mensal dos serviços correspondentes ao atendimento aos usuários finais, sobre o qual será aplicado o percentual de redução calculado de acordo com o item 8.11.3.1 -, conforme constante na fórmula da Figura 6.

Figura 6 – Cálculo do Valor Mensal Bruto a Ser Pago correspondentes ao atendimento aos usuários finais

$$VPM_{GI} = VMC_{GI} \times Perc_{RED}$$

Onde:

VPM_{GI} = Valor a ser Pago no Mês, correspondente aos serviços prestados de atendimento aos usuários finais

VMC_{GI} = Valor mensal contratado correspondente aos serviços de Atendimento de Chamados que demandam Suporte Técnico de 1º e 2º e de 3º Nível (item 1 da Proposta de Preços)

Perc_{RED} = Percentual de redução a ser aplicado sobre o valor mensal contratado para os serviços de atendimento aos usuários finais de TIC – resolução de incidentes e atendimento de solicitações, incluindo os três níveis de suporte, decorrente do descumprimento do ANS, calculado de acordo com o item 8.11.3.1.

8.12.3. **Cálculo do Valor Mensal Bruto a Ser Pago pelos Serviços de Suporte à Infraestrutura de TIC**

8.12.3.1. O valor dessa parcela será calculado tomando por base o valor mensal dos serviços correspondentes ao suporte à infraestrutura de TIC (item 2 da Proposta de Preço), sobre o qual será aplicado o percentual de redução calculado de acordo com o item 6.11.3, conforme constante na fórmula da Figura 7.

Figura 7 – Cálculo do Valor Mensal Bruto a Ser Pago pelos Serviços de Suporte à Infraestrutura de TIC

$$VPM_{SI} = VMC_{SI} \times Perc_{RED}$$

Onde:

VPM_{SI} = Valor a ser Pago no Mês, correspondente aos serviços de suporte à infraestrutura de TIC das unidades atendidas.

VMC_{SI} = Valor mensal contratado correspondente aos serviços de suporte à infraestrutura de TIC (item 2 da Proposta de Preços).

Perc_{RED} = Percentual de redução a ser aplicado sobre o valor mensal contratado para os serviços de suporte à infraestrutura de TIC, calculado de acordo com o item 8.11.3.1.

8.12.4. **Cálculo do Valor Total Mensal Líquido a Ser Pago Pelos Serviços**

8.12.4.1. Será calculado de acordo com a fórmula da Figura 8.

Figura 8 – Valor total líquido

$$VPM = (VPM_{GI} + VPM_{SI}) - TMM$$

Onde:

VPM = Valor Líquido a ser pago no mês, descontadas as reduções por descumprimento de ANS e por multas e aplicado o Fator de Correção de Volume de Serviços.

VPM_{GI} = Valor a ser Pago no Mês, correspondente aos serviços prestados de atendimento aos usuários finais.

VPM_{SI} = Valor a ser Pago no Mês, correspondente aos serviços de suporte à infraestrutura de TIC das unidades atendidas.

TMM = Total de Multas Mensais, apuradas no mês anterior.

8.12.4.2. Os critérios do cálculo do TMM estão estabelecidos no Capítulo 11 - Sanções Aplicáveis, deste Termo de Referência.

8.12.5. **Condições para Pagamento das Faturas**

8.12.5.1. O aceite e homologação dos serviços prestados e a autorização para a emissão da Nota Fiscal/Fatura mensal estão atrelados ao cumprimento das seguintes condições:

- entrega, pela Contratada, do Caderno Mensal de Serviços referente ao mês anterior;
- todas as encomendas previstas para o mês anterior, demandadas em Ordens de Serviço, tiverem sido entregues pela Contratada e devidamente homologadas e aceitas pelo Fiscal Técnico e Gestor do Contrato;
- a qualidade dos serviços prestados tiver sido avaliada e aceita pelo GTIC.

8.12.5.2. Sendo verdadeiras todas as condições acima o Gestor do Contrato autorizará o faturamento e a emissão da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

8.12.5.3. Em caso de produto entregue em desconformidade com o especificado na Ordem de Serviço – OS, ou com defeito, será determinado um prazo, pela PF, para que a Contratada faça o devido saneamento, ficando a Contratada obrigada a substituir, às suas expensas, o(s) item(s) do(s) objeto(s) que for(em) recusado(s).

8.12.5.4. O pagamento será efetuado mediante a apresentação da Nota Fiscal/Fatura e do Relatório Mensal dos Serviços efetivamente executados no período, devidamente atestados pelo Gestor do Contrato.

8.12.5.4.1. O valor da fatura deverá corresponder ao valor apurado de acordo com o item 8.12.1 – Cálculo do Valor Mensal dos Serviços.

8.12.5.4.2. Caso haja divergência na Nota Fiscal / Fatura, a PF deverá devolvê-la em até 05 (cinco) dias úteis do seu recebimento, para que a Contratada possa refazê-la no prazo máximo de três (03) dias úteis. O pagamento será efetuado pela PF no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela Contratada e dos respectivos documentos comprobatórios, mediante ordem bancária creditada em conta corrente da Contratada.

8.12.5.5. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:

- a) atestação de conformidade do serviço executado;
- b) garantia contratual vigente.

8.12.5.6. Para a realização do pagamento de que trata este item, a Contratada deverá atender às exigências IN nº 05/2017, além de fazer constar da nota fiscal/fatura emitida, sem rasura, em letra legível, o nome do banco, o número da agência e da respectiva conta bancária.

8.12.5.7. Independentemente da aceitação, a Contratada deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e nas condições de Garantia; obrigando-se a corrigir aquele que apresentar erro ou defeito, no prazo estabelecido pela PF.

8.12.5.8. A Administração reterá na fonte o imposto sobre renda de pessoa jurídica – IRPJ, a contribuição sobre o lucro líquido – CSLL, a contribuição para a seguridade social – COFINS e a contribuição para o PIS/PASEP sobre os pagamentos a serem efetuados, exceto aos optantes pelo SIMPLES, mediante apresentação de cópia do termo de opção de que trata a IN/SRF nº 75, de 26/12/1996, conforme determina a Instrução Normativa Conjunta nº 23, de 02/03/2001, do Secretário da Receita Federal, do Secretário do Tesouro Nacional e do Secretário Federal de Controle.

8.13. **Garantia**

8.13.1. Será exigida a prestação de garantia pela Adjudicatária, como condição para a celebração do contrato, no percentual de 3% (três por cento) do valor total do contrato, nos termos do art. 56 e seus parágrafos, da Lei nº 8.666/93, optando-se por uma das seguintes modalidades:

- a) caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- b) seguro – garantia; ou
- c) fiança bancária.

8.13.2. No caso de caução em dinheiro, o depósito deverá ser efetuado em agência da Caixa Econômica Federal, mediante depósito identificado a crédito da Superintendência Regional do Departamento de Polícia Federal de Santa Catarina para o contrato daquela unidade.

8.13.3. Cabe à Administração verificar a idoneidade da garantia, o que se fará com base em elementos objetivos.

8.13.4. Caso a opção seja por utilizar título da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

8.13.5. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade durante a vigência do contrato.

8.13.6. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

8.13.7. No caso de alteração do valor do contrato a garantia deverá ser readequada nas mesmas condições deste.

8.13.8. A garantia oferecida deverá permanecer íntegra ao longo de toda execução do contrato. Caso seja utilizada para caucionar os interesses da PF, a Contratada deverá reapresentá-la em, no máximo, 2 (dois) dias úteis, nos exatos termos inicialmente pactuados.

8.13.9. Fica vedado à Contratada pactuar com terceiros, cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado em garantia de multas por descumprimento pactual.

8.14. **Reajuste de Preços**

8.14.1. Os preços são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

8.14.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (Acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade. utilizando-se da seguinte fórmula:

$$R = V \times (I - I_0) / I_0$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual do serviço a ser reajustado;

I = Índice relativo à data do reajuste;

I₀ = Índice inicial – refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação.

8.14.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.14.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

8.14.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

8.14.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.14.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.14.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.15. **Propriedade, Sigilo e Restrições**

8.15.1. **Direitos de Propriedade**

8.15.1.1. Os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, e regulamentos correlatos, no que couber na presente contratação deverão ser aplicados, dentre eles:

- a) o direito de propriedade intelectual de todos os produtos gerados na execução do contrato, de forma permanente, logo após o recebimento definitivo, permitindo a PF distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
- b) os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações aos sistemas e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais a PF.

8.15.1.2. Todos os direitos autorais da solução, documentação, scripts, códigos-fonte, bases de dados e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos são da PF, ficando proibida a sua utilização pela Contratada sem a autorização expressa da PF.

8.15.1.3. A Contratada não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos-fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com a PF por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos.

8.15.1.4. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da PF, não podendo a Contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formal da PF.

8.15.1.5. A Contratada deverá entregar a PF toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, cederá a PF, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, scripts, plantas, desenhos, diagramas, base de conhecimentos e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

8.15.1.6. Todos os produtos resultantes das Ordens de Serviços deverão ser documentados e entregues a PF em mídia de armazenamento computacional, os quais passam a ser de propriedade da PF.

8.15.1.7. A Contratada deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da PF, sendo vedada à Contratada sua cessão, locação ou venda a terceiros, de acordo com os termos constantes do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo E).

8.15.1.8. A Licitante deverá apresentar, juntamente com a proposta, a Declaração de Transferência de Propriedade Intelectual, conforme Anexo G.

8.15.2. Condições de Manutenção de Sigilo

8.15.2.1. As informações sigilosas devem focar restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Termo de Referência.

8.15.2.2. Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, ela deve ser tratada sob sigilo até que a PF autorize, formalmente, a tratá-la de forma diferente.

8.15.2.3. A PF e a Contratada devem formalizar compromisso para não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do objeto contratual.

8.15.2.4. É vedado efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da PF.

8.15.2.5. A Contratada deve comprometer-se a estar ciente e em conformidade com as Diretrizes Básicas da Política de Segurança da Informação da PF, devendo atender às normas internas do Órgão, bem como à Legislação pertinente, detalhadas no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – Anexo E.

8.15.2.6. O atendimento ao Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e às diretrizes básicas da Política de Segurança da Informação da PF deverá ser incorporada formalmente ao contrato de trabalho dos empregados alocados para a prestação de serviços a PF.

8.15.2.7. Devem ser tomadas todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da PF, evitando e prevenindo a revelação a terceiros, sem a devida e prévia autorização formal da PF.

8.15.2.8. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

8.15.2.9. A PF deverá ser comunicado, de imediato e de forma expressa, e antes de qualquer divulgação, os casos em que houver obrigação de revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de órgão competente.

8.15.2.10. As pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas deverão ser previamente nominadas.

8.15.2.11. Quando do encerramento definitivo do CONTRATO, deverá ser entregue a PF todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive notas pessoais envolvendo matérias sigilosas relacionadas com a PF, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob controle da Contratada.

8.15.2.12. O compromisso de não utilizar qualquer informação adquirida quando de suas atividades para a PF deve ser assumido formalmente pela Contratada.

8.16. Mecanismos Formais de Comunicação

8.16.1. Abertura de Chamado na Central de Serviços

8.16.1.1. **Emissor:** usuários de TIC da PF vinculados às Delegacias Participantes.

8.16.1.2. **Destinatário:** Central de Serviços.

8.16.1.3. **Forma de Comunicação:** Registro de chamados via telefone (0800), e-mail ou interface Web do SGSD (Sistema de Gestão de Service Desk).

8.16.1.4. **Periodicidade:** eventual.

8.16.1.5. Os chamados para a prestação dos serviços deverão ser registrados no SGSD, que deverá ser utilizado para executar/acompanhar o atendimento técnico. O protocolo gerado pelo sistema (ticket) servirá para identificar o serviço requisitado e funcionará como Ordem de Serviço.

8.15.1.5.1. A base de dados inicial do SGSD deverá ser populada nos 3 primeiros meses após o início da prestação dos serviços.

8.16.2. Documento de Ordem de Serviços

8.16.2.1. **Emissor:** Gestor do Contrato ou Fiscal Técnico do Contrato dos GTIC das Delegacias Participantes.

8.16.2.2. **Destinatário:** Preposto da Prestadora de Serviços ou responsável indicado por ele.

8.16.2.3. **Forma de Comunicação:** Documento padrão de Ordem de Serviço.

8.16.2.4. **Periodicidade:** Mensal e eventual.

8.16.2.5. As Ordens de Serviço serão consideradas adendos ao contrato firmado entre a PF e a Contratada, nas quais serão detalhados não somente os quantitativos, mas também as características dos serviços a serem executados, prazos e locais de execução, requisitos de disponibilidade do serviço e níveis de serviço.

8.16.2.6. Os serviços rotineiros e periódicos serão objeto de uma única Ordem de Serviços mensal.

8.16.2.7. O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não exime a Contratada das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na Ordem de Serviço.

8.16.2.8. O documento Ordem de Serviço será utilizado pela PF para definir cada tipo de serviço a ser executado pela Contratada, e devem conter, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Número da Ordem de Serviço;
- b) Data de Emissão;
- c) Nº do Contrato;
- d) Data de Assinatura do Contrato;
- e) Especificação do Serviço a ser executado, de acordo com este Termo de Referência;
- f) Justificativa;
- g) Prazos para início da execução da Ordem de Serviço;
- h) Prazo para conclusão da Ordem de Serviços;
- i) Local de Execução;
- j) Identificação (nome e matrícula PF) e assinatura do responsável pela emissão da Ordem de Serviço;
- k) Termo de Concordância e data do Aceite pela Contratada;
- l) Identificação e assinatura do responsável pela Contratada;
- m) Data do Recebimento e aceite do serviço por parte da PF;
- n) Identificação (nome e matrícula PF) e assinatura do responsável pelo recebimento e aceite do serviços (Gestor ou Fiscal Técnico do Contrato).

8.16.2.9. O modelo de Ordem de Serviço a ser adotado será firmado entre a PF e a Contratada como uma das primeiras atividades a serem realizadas.

8.16.2.10. Todos os produtos resultantes das Ordens de Serviços deverão ser documentados e entregues a PF em mídia óptica, os quais passam a ser de propriedade da PF.

8.16.3. Termo de Recebimento Provisório

- 8.16.3.1. **Emissor:** Fiscal Técnico do Contrato dos GTIC das Delegacias Participantes.
- 8.16.3.2. **Destinatário:** Preposto da Prestadora de Serviços ou responsável indicado por ele.
- 8.16.3.3. **Forma de Comunicação:** Documento padrão para Termo de Recebimento Provisório.
- 8.16.3.4. **Periodicidade:** Mensal e eventual.

8.16.4. Termo de Recebimento Definitivo

- 8.16.4.1. **Emissor:** Gestor do Contrato dos GTIC, Fiscal Técnico do Contrato e Fiscal Requisitante do Contrato das Delegacias Participantes.
- 8.16.4.2. **Destinatário:** Preposto da Prestadora de Serviços ou responsável indicado por ele.
- 8.16.4.3. **Forma de Comunicação:** Documento padrão para Termo de Recebimento Definitivo.
- 8.16.4.4. **Periodicidade:** Mensal e eventual.

9. ESTIMATIVA DE PREÇO

9.1. O custo estimado da contratação (Tabela 25) e os respectivos valores foi obtido com base na pesquisa de preços de contratações de órgãos públicos com objetos similares;

9.2. Também foi utilizando como valor de referência a UDPFS (conforme subitem 2.2).

Tabela 25 – Estimativa de custo anual da solução de TIC.

Grupo	Itens	CATMAT/CATSER	Descrição	Unidade de Medida	Valor Unitário (R\$)	Valor Global (R\$)
01 (DPF/FIG) (DPF/GRA) (DPF/CAC)	01	26980	Serviços de Service Desk de 1º e 2º níveis - incluindo a implantação da Central de Serviços (Service Desk), para as unidades da PF em Foz do Iguaçu-PR, Guaíra-PR e Cascavel-PR.	4800 chamados	94,98	455.904,00
	02	27014	Serviços de Service Desk de 3º nível - Monitoramento e Sustentação da Infraestrutura de TIC (entre outras, execução de rotinas preventivas e manutenção corretiva na infraestrutura de TIC), para as unidades da PF em Foz do Iguaçu-PR, Guaíra-PR e Cascavel-PR.	3000 UDPFS	36,75	110.250,00
Valor Global Anual						566.154,00

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para exercício de 2021, na Classificação Abaixo:

Gestão/Unidade: 0001 / 200366 Delegacia de Polícia Federal em Foz do Iguaçu/PR

Fonte: 0100000000

Elemento de Despesa: 449052

Plano Interno: PF99900AG21

10.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

10.3. O pagamento será realizado conforme descrito no subitem 8.13.

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000 e do Decreto nº 10.024/2018, a Contratada que, no decorrer da contratação:

- a) não executar, total ou parcialmente, o contrato;
- b) apresentar documentação falsa;
- c) comportar-se de modo inidôneo;
- d) cometer fraude fiscal;
- e) descumprir qualquer dos deveres elencados no Edital, na Ata de Registro de Preços ou no Contrato.

11.2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 11.2.1. advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- 11.2.2. multa:

- a) moratória de até 0,33 % (trinta e três décimos percentuais) sobre o valor estimado previsto no contrato por dia de atraso na entrega operativa da Central de Serviços. Decorridos 30 (trinta) dias de atraso a PF poderá decidir pela continuidade da multa ou pela rescisão, em razão da inexecução total;
- b) moratória de até 0,06% (seis centésimos percentuais) por dia sobre o valor estimado previsto no contrato, para ocorrências de atrasos em qualquer outro prazo previsto neste instrumento, não abrangido pelas demais alíneas e pelo Caderno de Métrica;
- c) moratória de até 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual;
- d) de até 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado previsto no contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório;
- e) moratória de até 5% (cinco por cento) do valor estimado previsto do contrato, quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais ou atraso na Entrega das gerências previstas no contrato;
- f) compensatória de até 15% (quinze por cento) sobre o valor global do contrato, no caso de inexecução total do contrato, caracterizado também pela recusa em assiná-lo;
- g) na ocorrência dos eventos relacionados na Tabela 11, está prevista a aplicação de multas de acordo com a gravidade e a recorrência das falhas.

Tabela 26 – MULTA POR DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES

Id	Evento	Ocorrência			Sanção / Multa
		1ª	2ª	3ª e seguintes	
1	Permitir a presença de empregado sem uniforme ou crachá nos locais de prestação de serviço	0	0	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Multa
2	Deixar de prestar ou abandonar o serviço solicitado sem motivo de força maior	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Multa
3	Permitir a execução de serviço por colaboradores sem qualificação ou sem credenciamento	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Multa
4	Não cumprir e/ou implementar as políticas de segurança da PF	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Até 2% sobre o valor estimado do contrato	Multa
5	Não apresentar, até o dia 5 do mês, os relatórios consolidados dos serviços prestados	0	0	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Multa
6	Não manter atualizado registros do SGHD/SGSD por mais de 8h	0	0	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Multa
7	Não seguir as regras de prioridades de atendimento definidas pela PF	0	0	Até 1% sobre o valor estimado do contrato	Multa

11.2.3. **Suspensão de licitar e impedimento de contratar** com a Polícia Federal, pelo prazo de até dois anos (tal penalidade pode implicar suspensão de licitar e impedimento de contratar com qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual, do Distrito Federal ou municipal, conforme Parecer nº 87/2011/DECOR/CGU/AGU e Nota nº 205/2011/DECOR/CGU/AGU e Acórdãos nº 2.218/2011 e nº 3.757/2011, da 1ª Câmara do TCU).

11.2.4. **Impedimento de licitar e contratar** com a União e descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

11.2.5. **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar** com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos causados.

11.3. A aplicação de multa não impede que a PF rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas.

11.4. A multa não se confunde com os descontos aplicados por glosa em razão de descumprimento de ANS.

11.5. Após a notificação e antes de ser aplicada a penalidade cabível, será facultada à Contratada a apresentação de defesa prévia, observando-se os seguintes prazos:

- a) 05 (cinco) dias, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão;
- b) 10 (dez) dias para a penalidade de declaração de inidoneidade.

11.6. Decorridos 20 (vinte) dias sem que o contratado tenha, sem justificativa plausível, iniciado a prestação da obrigação assumida, ficará caracterizada a inexecução contratual, ensejando a sua rescisão e demais cominações legais.

11.7. Também ficam sujeitas às penalidades de suspensão de licitar e impedimento de contratar e de declaração de inidoneidade, previstas no subitem anterior, as empresas ou profissionais que, em razão do contrato decorrente desta licitação:

- a) tenham sofrido condenações definitivas por praticarem, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de tributos;
- b) tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

11.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

11.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

11.10. As multas devidas e/ou prejuízos causados à PF serão descontadas dos pagamentos devidos pela PF à Contratada, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

11.11. As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a Contratada de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto a PF, decorrentes das infrações cometidas.

11.12. Caso a PF determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

11.14. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

11.15. As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação estão previstas no Edital.

11.16. Penalidades por não cumprimento dos indicadores de níveis de serviços:

a) Além das penalidades previstas legalmente nos parágrafos anteriores, a empresa Contratada fica sujeita, também, a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços previstos neste Termo de Referência;

b) À juízo do gestor do contrato, por parte da PF, deduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se que são decorrentes de fatos alheios aos técnicos que desenvolvem os serviços em nome da empresa Contratada;

c) Os valores referentes a multas e penalidades, que por ventura venham a ser aplicadas, serão deduzidos na fatura do mês subsequente à apuração;

d) Para o somatório dos Indicadores não cumpridos para os atendimentos de 1º, 2º e 3º Nível será aplicado percentual de redução: PercRED na fórmula utilizada para encontrar o Valor Mensal do Serviço – VMS. Sendo que PercRED não poderá ser inferior a 90%;

e) Caso o Percentual de redução for a inferior a 90%, por 3 (três) meses consecutivos, ou cumulativos no período de 6 (seis) meses poderá ensejar a aplicação de rescisão contratual, dependendo da avaliação mensal conjunta dos fatores impeditivos pelo não cumprimento dos indicadores.

11.17. Medida Acauteladora: consoante o artigo 45 da Lei nº 9.784, de 1999, a Administração Pública poderá, sem a prévia manifestação do interessado, motivadamente, adotar providências acauteladoras, inclusive retendo o pagamento, em caso de risco iminente, como forma de prevenir a ocorrência de dano de difícil ou impossível reparação.

12. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Proposta de Preço

12.1.1. As licitantes deverão elaborar seus preços, com base nas especificações e na descrição das unidades de medida e quantidade máxima de cada serviço a serem contratados, observando as conceituações, os componentes e os recursos a serem disponibilizados para a execução dos serviços, tais como pessoal, materiais, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, sistemas, links E1 de comunicação, base de conhecimento, treinamento, taxas, impostos, despesas eventuais com deslocamento e hospedagem de profissionais, e despesas similares.

12.1.2. A proposta de preços deve contemplar a discriminação clara e detalhada dos serviços ofertados, mencionando as quantidades de cada item, o valor unitário e total, em moeda nacional, em algarismo e por extenso.

12.1.2.1. A quantificação e descrição do objeto, e o valor total devem constar na proposta eletrônica de preços.

12.1.3. A apresentação da proposta implica aceitação das seguintes condições:

12.1.3.1. O prazo de validade da proposta deve ser de no mínimo 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua apresentação.

12.1.3.2. Os prazos de disponibilização dos serviços devem obedecer ao disposto no Plano de Implantação da Solução de TI (Anexo B).

12.1.3.3. A licitante declara que estão incluídas nos preços cotados todas e quaisquer despesas com mão-de-obra (com base no salário e em outros direitos fixados para cada categoria através de acordo ou convenção coletiva de trabalho, sentença normativa ou outra forma prevista em lei); vale-transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados; auxílio alimentação ou refeição, uniformes, diárias, transportes e fretes, bem como os demais encargos trabalhistas (tais como, mas não se limitando a eles: sobreaviso, horas-extras, adicional de insalubridade e periculosidade, adicional noturno, previdenciários, fiscais e comerciais); taxas (inclusive de administração, emolumentos, prêmios de seguro, ISS); despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas diretas ou indiretas, material, inclusive de consumo; lucro; enfim, todos os componentes de custo dos serviços necessários ao perfeito cumprimento do objeto deste Termo de Referência.

12.1.3.3.1. Os valores referentes a benefícios de alimentação do trabalhador (ex: vale-refeição, vale-alimentação, cesta básica etc.) ou outros itens de salário indireto concedidos deverão ser, no mínimo, iguais aos estabelecidos em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de cada categoria envolvida de cada um dos Estados onde os serviços serão prestados.

12.1.3.3.2. Na proposta da licitante, deverá ser considerado o adicional de periculosidade a ser concedido aos funcionários que trabalharem de forma continuada no ambiente da PF, equivalente a 30 % (trinta por cento) sobre o salário base, conforme Laudo Técnico de Condições Ambientais do Trabalho.

12.1.4. Cada licitante deverá apresentar somente uma única proposta, não sendo admitidas propostas alternativas.

12.1.5. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus anexos, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato, não se admitindo alegações posteriores acerca de quaisquer enganos, falhas ou omissões em sua proposta, ou mesmo isenção de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

12.1.6. Todas as folhas da proposta deverão estar numeradas no formato 0001 a 9999, incluído os manuais e documentos anexados.

12.1.7. Para efeito de agilidade no processo de avaliação da proposta, deverá ser fornecida pela licitante, uma grade conforme os Requisitos Técnicos do Sistema de Gerenciamento de Service Desk (Anexo D), com o número das páginas de sua proposta correspondente a comprovação de cada funcionalidade do SGSD a ser utilizado, caso não pretenda utilizar o OTRS.

12.1.8. O não cumprimento de qualquer item acima acarretará na desclassificação da proposta.

12.2. Qualificação Técnica

12.2.1. Qualificação Técnica dos Profissionais a Serem Alocados para a Execução dos serviços pela Contratada

12.2.1.1. A PF define um conjunto de competências mínimas que são necessárias a execução dos serviços. Tais competências são objeto da experiência da PF na execução dos serviços em função da plataforma existente e projeções futuras e são utilizadas como critério de referência

comum às Licitantes para dimensionamento das equipes e competências.

12.2.1.2. A Contratada é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pela PF, conforme Tabela 27 – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS, o que deverá ser comprovado no ato da assinatura do contrato.

Tabela 27 – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

ID	PAPEL	REQUISITOS
1	Gestor Técnico do Serviço (PREPOSTO)	<p>Formação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formação de nível superior na área de ciências da computação (ver item 12.2.1.3), ou 2. Engenharia elétrica, engenharia eletrônica ou engenharia de telecomunicações, ou 3. Formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática ou engenharia elétrica/eletrônica/de telecomunicações e no mínimo três (3) anos de experiência comprovada. <p>Experiência mínima para profissionais com a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - doze (12) meses; experiência mínima para profissionais (alínea 3) sem a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - cinco (5) anos; nas seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de projetos de infraestrutura de TIC; • Atividades de gestão de serviços de TIC.
2	Operador de Suporte de 1º Nível (Operador de Service Desk)	<p>Formação Mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Curso Técnico completo (Nível Médio) na área de informática/eletrônica/telecomunicações, ou 2. Curso superior na área de informática/eletrônica/telecomunicações, ou 3. Qualquer formação de nível médio ou superior, com no mínimo três (3) anos de experiência comprovada no exercício de funções que contemplem os requisitos de habilidades e atitudes, conhecimento e experiência abaixo. <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinamismo para atuar com atendimento a usuários. • Domínio de técnicas de tele suporte ou telemarketing receptivo e ativo. • Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada. • Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho • Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento técnico de ambiente Windows • Conhecimento de manutenção e utilização de suíte de programas para escritório - MS Office, BrOffice e LibreOffice; • Conhecimento técnico do ambiente Internet e Intranet; • Conhecimento de manutenção de hardware em nível básico; • Conhecimento de rede em nível de configuração. • Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos de informática e telecomunicações; <p>Experiência mínima para profissionais com a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - doze (12) meses; experiência mínima para profissionais (alínea 3) sem a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - cinco (5) anos; nas seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento dos ambientes de rede local Windows e Linux; • No trato de softwares de correio eletrônico e antivírus • Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, impressoras multifuncionais e scanners <p>Os técnicos da Contratada deverão ser capacitados para se tornarem aptos a trabalhar com as versões futuras dos aplicativos, sistemas operacionais e equipamentos citados neste Termo de Referência à medida que forem sendo lançadas no mercado.</p>
3	Técnico de Suporte de 2º Nível	<p>Formação Mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Curso Técnico completo (Nível Médio) na área de informática/eletrônica/telecomunicações, ou 2. Curso superior na área de informática/eletrônica/telecomunicações, ou 3. Qualquer formação de nível médio ou superior, com no mínimo três (3) anos de experiência comprovada no exercício de funções que contemplem os requisitos de habilidades e atitudes, conhecimento e experiência abaixo. <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • As mesmas habilidades e atitudes exigidas para o Operador de Suporte de 1º Nível <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento avançado em manutenção de hardware de informática e/ou de telecomunicações. • Conhecimento em configuração e instalação de aplicativos previstos neste Termo de Referência. • Conhecimento avançado em manutenção e configuração de ambientes Microsoft Windows 10. • Conhecimento de rede em nível avançado

		<ul style="list-style-type: none"> Domínio das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho. Conhecimento em redes de computadores e/ou de telecomunicações, com e sem fio, protocolo TCP/IP, criptografia e segurança de redes wireless. <p>Experiência mínima para profissionais com a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - doze (12) meses;</p> <p>Experiência mínima para profissionais (alínea 3) sem a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - três (3) anos; nas seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conhecimento avançado nas demais áreas de conhecimento abrangidas pelas atividades de Suporte de 1º Nível. Deteção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, etc. Tele-suporte. Manutenção de hardware de computação e/ou de telecomunicações em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório.
4	Técnico de Suporte de 3º Nível	<p>Formação Mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> Curso Técnico completo (Nível Médio) na área de informática/eletrônica/telecomunicações, ou Curso superior na área de informática/eletrônica/telecomunicações, ou Qualquer formação, com no mínimo três (3) anos de experiência comprovada no exercício de funções que contemplem os requisitos de habilidades e atitudes, conhecimento e experiência abaixo. <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dinamismo para atuar com atendimento a usuários Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento <p>Conhecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> Domínio das atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e Windows, incluindo serviços de redes LAN/WAN e internet; Conhecimento avançado em atividades de implantação / administração de infraestrutura de redes LAN e WAN e internet; Conhecimento avançado envolvendo a instalação, administração e configuração de servidores e storages, utilizando sistemas operacionais MS-Windows (2019 ou superior), GNU/Linux (Debian/Ubuntu e Suse Linux Enterprise Server - SLES), VMware, e Scripting (shell script); Conhecimento avançado envolvendo a instalação, configuração e administração de redes LAN, incluindo switches, firewall, NAC, Linux, Microsoft Windows 2019, Squid, Snort, Active Directory, NTP, BIND, com a implementação de VLANs e recursos para aprimoramento dos aspectos de segurança da informação e performance em tais redes; Conhecimento avançado na administração de Bancos de Dados nas plataformas PostgreSQL e MySQL. Domínio das atividades relacionadas com a administração de SGBD's em ambiente Linux. Conhecimento avançado em equipamento de redes (servidores de rede, switches, roteadores, firewall); Conhecimento avançado em Serviços de Diretórios Active Directory, serviços DNS/WINS, DHCP e IAS. <p>Experiência mínima para profissionais com a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - doze (12) meses; experiência mínima para profissionais (alínea 3) sem a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - três (3) anos; nas seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atividades relacionadas com as áreas de conhecimento acima relacionadas.
5	<p>Gestor de Qualidade, Problemas e Mudanças</p> <p>Também atuará na Coordenação/Supervisão da Execução dos Serviços Contratados, conforme itens 2.2.3 (2.2.3.1, 2.2.3.2 e 2.2.3.3)</p>	<p>Formação Mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formação de nível superior na área de ciências da computação (ver item 12.2.1.3), ou Engenharia elétrica, engenharia eletrônica ou engenharia de telecomunicações, ou Formação de nível superior em qualquer área com curso de pós-graduação na área de informática ou engenharia elétrica/eletrônica/de telecomunicações e no mínimo três (3) anos de experiência comprovada. <p>Habilidades e Atitudes:</p> <ul style="list-style-type: none"> As mesmas exigidas para o Operador de Suporte de 1º, 2º e 3º Nível; Habilidade de liderança. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento <p>Experiência mínima para profissionais com a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - doze (12) meses; experiência mínima para profissionais (alínea 3) sem a formação exigida nas alíneas 1 e 2 - três (3) anos; nas seguintes atividades:</p>

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Domínio de conhecimento nas atividades relacionados com o Suporte de 3º Nível acima descritas; • Atuação em atividade de suporte <i>Help Desk</i> e <i>Service Desk</i>; • Elaboração de “scripts” e procedimentos de teleatendimento e suporte técnico; • Condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte técnico. |
|--|---|

12.2.1.3. Entende-se como “Ciência da Computação” qualquer área de atuação relacionada ao nível superior em Informática com titulação de no mínimo Bacharel.

12.2.2. Requisitos para Assinatura do Contrato

12.2.2.1. A empresa vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, deverá demonstrar que possui profissionais em seu quadro permanente, com as qualificações exigidas na forma estabelecida abaixo. A comprovação da qualificação do profissional será feita por meio de diploma devidamente registrado ou **“registro em carteira profissional e comprovação resumida das atividades exercidas, por meio de atestado emitido pela empresa onde o profissional trabalhou”**.

12.2.2.2. Para efeito desta licitação, entende-se como pertencente ao quadro permanente, além dos empregados legalmente registrados:

- Sócio da empresa: com apresentação do contrato social devidamente registrado na Junta Comercial;
- Diretor: cópia do Contrato Social, em se tratando de firma individual ou limitada ou cópia da ata de eleição devidamente publicada na imprensa, em se tratando de sociedade anônima.

12.2.2.3. Apresentar relação nominal dos empregados da Contratada para o 2º e 3º Níveis, contendo todos os dados trabalhistas (registro CLT) e seus respectivos currículos profissionais.

12.2.2.4. Apresentar relação nominal das empresas subcontratadas para o 2º Nível, contendo CNPJ e contato (Nome do responsável, endereço e telefone).

12.2.2.5. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado quando do início da prestação dos serviços, bem como quando da substituição de membros da equipe, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

12.2.2.5.1. Em caráter excepcional, será aceito que a comprovação da qualificação do profissional se dê em até 120 dias após o início da prestação dos serviços, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.

12.2.2.6. O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de tele suporte deverá ser comprovado previamente ao início da prestação dos serviços e após a assinatura do contrato, mediante visita técnica a ser realizada por servidores indicados pela PF.

12.2.2.7. A empresa deverá ter disponibilidade de pessoal e infraestrutura suficientes para imediatamente iniciar os trabalhos após a publicação do contrato, conforme o Plano de Implantação da Solução de TIC (Anexo B).

12.3. Critérios de Seleção

12.3.1. Caracterização da Solução

12.3.1.1. O serviço a ser contratado enquadra-se na classificação de SERVIÇOS COMUNS, cujos padrões de desempenho e qualidade estão definidos por meio de especificações usuais do mercado (art. 1º da Lei 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto 10.024/2018, e Decreto 7.174, de 12 de maio de 2010).

12.3.1.2. Conforme Estudo Técnico Preliminar (SEI 08389.001395/2021-03, 18474734), será adotada a solução 03 (contratação por valor mensal fixo).

12.3.2. Tipo de Licitação

12.3.2.1. O julgamento das propostas de preços será pelo critério de menor por valor mensal fixo, sendo declaradas vencedoras as licitantes que apresentarem o menor preço por grupo (Grupo 1, ou seja, DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR) e que atenderem a todos os requisitos e exigências do certame referentes aos serviços a serem contratados, destacando-se que não serão aceitos valores unitários acima dos estabelecidos como referência, mesmo que o valor global oferecido para o grupo esteja dentro do valor de referência.

12.3.2.2. Justificativa

12.3.2.2.1. O tipo de licitação que seleciona a proposta mais vantajosa através do critério de **menor preço global por grupo** é utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.3.2.2.2. Conforme o disposto no art. 9º, parágrafo 1º, do Decreto nº 7.174/2010, a licitação do tipo menor preço é exclusiva para a aquisição de bens e serviços de informática e automação considerados comuns, na forma do parágrafo único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002, e deverá ser realizada na modalidade de pregão, preferencialmente na forma eletrônica, conforme determina o art. 1º do Decreto nº 10.024/2019.

12.3.2.2.3. O agrupamento dos serviços de *service desk*, suporte presencial, assistência técnica e suporte à infraestrutura de TIC das unidades participantes deverá reduzir os riscos de execução, pois a necessidade de interação e sinergia entre os executantes é inerente à natureza dos serviços. A divisão de responsabilidade entre empresas diferentes aumenta o risco de atrasos nos atendimentos e de ocorrência de problemas de comunicação entre as equipes. O agrupamento também deverá permitir propostas mais consistentes e econômicas por parte dos licitantes, reduzindo os custos a serem apresentados. Por fim, essa associação de serviços irá permitir uma melhor seleção de empresas, pois que as licitantes deverão ter todas as capacidades inerentes aos serviços agrupados para a efetiva participação no certame, evitando assim que empresas sem a necessária qualificação interfiram num processo cujo objetivo é a seleção de uma empresa realmente capaz de atender a PF com eficiência, eficácia e efetividade.

12.3.3. Modalidade de Licitação

12.3.3.1. Será utilizada a modalidade de pregão, na forma eletrônica, mediante a busca de propostas.

12.3.3.2. Justificativa

12.3.3.2.1. De acordo com o Art. 1º do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, na forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço global do grupo.

12.3.3.2.2. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

12.3.4. Critérios de Habilitação

12.3.4.1. Para habilitação no certame o concorrente deverá:

- Apresentar a documentação probatória conforme artigos 27 a 31 da Lei 8.666/93, artigo 40 do Decreto nº 10.024/2019, Edital e anexos; e
- Atender os critérios técnicos obrigatórios listados no item **Critérios Técnicos Obrigatórios** (12.3.4.3) deste Termo de Referência.

12.3.4.2. Justificativa do Critério de Habilitação

12.3.4.2.1. Os critérios de habilitação do fornecedor são os expressos nos artigos 27 a 31 da Lei nº 8.666/1993, artigo 40 do Decreto nº 10.024/2019, e os de verificação da capacidade técnica expressos no item seguinte deste documento.

12.3.4.3. Critérios Técnicos Obrigatórios

12.3.4.3.1. Para comprovação de que a empresa Licitante possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do Objeto deste Termo de Referência, a licitante deverá, nos termos do Art. 30 da Lei 8.666/93, acompanhado da documentação de habilitação necessária, apresentar Atestados de Capacidade Técnica e, se houver realizado, o Termo de Vistoria Técnica.

12.3.4.4. Atestado de capacidade técnica

12.3.4.4.1. As licitantes deverão apresentar pelo menos um Atestado de Capacidade Técnica (declaração ou certidão), fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, comprovando ter a empresa licitante prestado serviços compatíveis e pertinentes, em volume e características, com o objeto desta licitação, em conformidade com especificações do Termo de Referência, devendo constar o objeto contratual e a declaração de que as expectativas do cliente foram atendidas quanto ao cumprimento de prazos e qualidade dos serviços prestados.

12.3.4.4.2. Sempre que possível, os atestados deverão ser acompanhados de cópia dos respectivos contratos.

12.3.4.4.3. Os referidos atestados deverão comprovar, em conjunto, um tempo mínimo de 12 (doze) meses distintos, corridos ou intercalados, de prestação de serviços.

12.3.4.4.4. Os Atestados de Capacidade Técnica deverão conter as seguintes informações relativas ao emitente: nome comercial, CNPJ, endereço, telefone e e-mail, bem como o nome completo, telefone, e-mail e cargo ocupado pelo signatário do atestado.

12.3.4.4.5. Os atestados deverão comprovar:

- a) prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft Windows;
 - b) prestação de serviços relativos à instalação, configuração, gerência e suporte técnico em servidores em ambiente LINUX, com indicação das distribuições suportadas (ex.: SUSE Enterprise Server, Ubuntu/Debian, etc);
 - c) instalação, configuração, gerência e manutenção de SGBD, com indicação dos bancos de dados suportados (ex.: PostgreSQL, MySQL, etc);
 - d) instalação, configuração e gerência de ambientes e servidores de virtualização;
 - e) instalação, configuração e gerência de redes LAN e monitoramento de rede WAN;
 - f) instalação, configuração e gerência de ativos de rede, incluindo switches e roteadores wireless, indicando os fabricantes suportados (ex.: Enterasys, CISCO, Extreme, 3COM, HP, etc.);
 - g) instalação, configuração e gerência de ferramenta de gerenciamento de backup;
 - h) prestação de “Serviços Especializados de Manutenção de Equipamentos de Informática/Telecomunicações e Suporte ao Usuário”, “Serviços de Manutenção de Equipamentos de Tecnologia da Informação/Telecomunicações e Suporte ao Usuário”, “Serviços de Service Desk” ou “Serviços de Help Desk”;
 - i) gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de tele suporte remoto (1º e 2º Nível) e atendimento presencial (3º Nível), podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado, em contratos executados simultaneamente;
 - j) atendimento através de níveis de serviço, com atendimento de tele suporte remoto (1º e 2º Nível) e atendimento presencial (2º e 3º Nível) para um total de usuários compatível com o quantitativo de usuários do objeto deste Termo de Referência;
 - k) Sistema de Gestão de Atendimento de Service Desk em arquitetura totalmente Web, com duração de no mínimo 6 (seis) meses;
 - l) Utilização de Sistema de Gestão de Atendimento de Service Desk com notificação automática dos alertas para as áreas responsáveis pelo tratamento e acompanhamento das demandas (inclusive a PF), além de interface com os indicadores de níveis de serviço de forma on-line.
- 12.3.4.4.6. A PF reserva-se o direito de realizar diligências e comparecer aos locais indicados nos atestados e demais documentos, para confirmação das informações contidas e comprovação da boa execução e eficiência dos serviços, com base no §3º, Artigo 43 da Lei nº. 8.666/93.

12.3.4.4.7. Os atestados deverão conter as informações necessárias para a averiguação dos critérios técnicos, não sendo aceitos atestados incompletos ou que não atendam claramente todas as exigências de cada item exigido.

12.3.4.4.8. Justificativa:

12.3.4.4.8.1. Os requisitos exigidos visam garantir a capacidade da licitante em prestar a integralidade dos serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93; e são justificáveis em razão da:

- a) dimensão da rede da infraestrutura de TIC da PF;
- b) distribuição geográfica das Unidades da PF abrangidas por este Termo de Referência;
- c) complexidade dos sistemas e das arquiteturas envolvidas;
- d) diversidade dos elementos que compõem o parque computacional e de telecomunicações, devido a sua heterogeneidade e distribuição;
- e) quantidade de serviços a serem atendidos por esta contratação; e
- f) diversidade de níveis de conhecimento dos usuários.

12.3.4.4.9. A quantidade total de usuários dos serviços de TIC nas Delegacias participantes que se deseja plenamente atender é de aproximadamente 424 usuários; portanto, a administração considera razoável considerar pelo menos 10% desta quantidade de usuários para efeito de avaliação da capacidade do futuro fornecedor em prestar integralmente os serviços, nos termos do inciso II, art. 30 da Lei no 8.666/93.

12.3.4.4.9.1. A Licitante deve apresentar contratos que demonstrem a capacidade de gerir contratos complexos (único ou concomitantes) e com grande volume de usuários.

12.3.5. Critérios de Aceitabilidade de Preços

12.3.5.1. Será considerado aceitável o menor valor global que seja compatível com o preço estimado pela PF, conforme item 9 - Estimativa de Preço, Tabela 25 – ESTIMATIVA DE CUSTO ANUAL DA SOLUÇÃO DE TIC, deste Termo de Referência, e represente os custos reais da empresa licitante para manter a infraestrutura tecnológica e de pessoal que prestará suporte técnico em conformidade com níveis de serviço estabelecido na presente contratação, somados custos de materiais, administrativos, impostos, entre outros.

12.3.5.2. Justificativa

12.3.5.2.1. Os critérios de aceitabilidade visam a busca do equilíbrio entre a proposta mais vantajosa para a Administração Pública, os preços praticados no mercado e a necessidade de uma remuneração justa pelos serviços de forma a garantir que os mesmos sejam prestados na forma e qualidade previstas neste Termo de Referência.

12.3.6. Critérios de Julgamento

12.3.6.1. Os preços propostos deverão ser especificados em moeda nacional, sendo aceitas somente duas casas decimais, com o valor unitário exato (sem dízimas), e será considerada vencedora a Licitante que apresentar o **menor preço global** por grupo para a quantidade de atendimentos e de UDPS especificadas neste Termo de Referência, destacando-se que **não serão aceitos valores unitários acima dos estabelecidos como referência**, mesmo que o valor global oferecido para o grupo esteja dentro do valor de referência.

12.3.6.2. O LICITANTE deverá informar em sua proposta comercial os preços de acordo com o modelo constante no ANEXO C.

12.3.6.3. Justificativa

12.3.6.3.1. Escolha da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto no inciso I, §1º do artigo 45 da Lei nº 8.666/1993.

12.3.7. Critérios de Sustentabilidade

12.3.7.1. A empresa licitante deverá atender de forma objetiva e clara os critérios, práticas e diretrizes de sustentabilidade, escolhidos mediante a verificação da existência de parâmetros comprováveis e da disponibilidade no mercado.

12.3.7.2. Os critérios, práticas e diretrizes de sustentabilidade, no que couber, são os estabelecidos no Guia Nacional de Licitações Sustentáveis, elaborado pela AGU (www.agu.gov.br).

12.3.7.3. Além do orientado no Guia Nacional, deve-se atender também o critérios de sustentabilidade estabelecidos com base no art. 5º da IN MPOG nº 01/2010 e as determinações do Decreto nº 7.746/2012 (Art. 1º, 2º, 3º, 4º e 5º).

12.3.7.4. São diretrizes de sustentabilidade, entre outras:

- I - menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- II - preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- III - maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- IV - maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- V - maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
- VI - uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- VII - origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

13.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

13.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

14. INTEGRAM O PRESENTE TERMO DE REFERÊNCIA PARA TODOS OS FINS

- 14.1. Anexo A - Caderno de Métricas e Níveis de Serviços;
- 14.2. Anexo B - Plano de Implantação da Solução de TIC;
- 14.3. Anexo C - Modelo de Planilha de Formação de Preços;
- 14.4. Anexo D - Requisitos Técnicos do Sistema de Gerenciamento de Service Desk;
- 14.5. Anexo E - Modelo de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- 14.6. Anexo F - Termo de Ciência;
- 14.7. Anexo G - Declaração de Transferência de Propriedade Intelectual;
- 14.8. Anexo H - Glossário.

15. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

15.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento SEI 18347237.

15.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 1, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

<p>Integrante Requisitante / Técnico Titular DENIR VALENCIO DE CAMPOS PCF – Matrícula 17605</p>	<p>Integrante Administrativo Titular LIVIA MARIA BIZZOTTO CORRÊA APF – Matrícula 15.560</p>
<p>Integrante Requisitante / Técnico Substituto ALUÍZIO ANTÔNIO DOS SANTOS MIRANDA AADM – Matrícula 5.351</p>	<p>Integrante Administrativo Substituto LUCI DE ANDRADE CRUZ EPF – Matrícula 9.727</p>

Autoridade Máxima da Área de TIC
<p>DENIR VALENCIO DE CAMPOS Perito Criminal Federal – Matrícula 1.7605 Chefe do GTIC/DPF/FIG/PR</p>

Foz do Iguaçu/PR, 22 de junho de 2021.

Aprovo,

Autoridade Competente

ROBERTO BIASOLI
Delegado de Polícia Federal
Ordenador de Despesas/Chefe da DPF/FIG/PR

Foz do Iguaçu/PR, 23 de junho de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **DENIR VALENCIO DE CAMPOS, Perito(a) Criminal Federal**, em 21/09/2021, às 11:57, 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 **LUCI DE ANDRADE CRUZ, Gestor Financeiro**, em 21/09/2021, às 14:09, 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 **LIVIA MARIA BIZZOTTO CORREA, Agente de Polícia Federal**, em 21/09/2021, às 14:26, 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 **20390363** e o código CRC **738A0845**.