

# Estudo Técnico Preliminar 7/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 08230.000421/2023-33

## 2. Introdução

Data	Versão	Descrição	Autor
06/09/2022	1.0	Versão inicial referente ao Processo nº 08230.007375/2021-31, aberto para estudos e minuta inicial.	Emerson Clemente dos Santos
30/01/2023	2.0	Início da Revisão e ajustes do documento.	Fernando Antonio Maciel Ramos
15/02/2023	3.0	Conclusão da Revisão final do documento.	Fernando Antonio Maciel Ramos Emerson Clemente dos Santos
28/02/2023	4.0	Documento Final concluído.	Fernando Antonio Maciel Ramos Emerson Clemente dos Santos
20/03/2023	5.0	Ajustes e assinaturas	Fernando Antonio Maciel Ramos Emerson Clemente dos Santos
24/07/2023	5.1	Atualização das estimativas de preços	Fernando Ferraz F. de Oliveira

2.1. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda SEI 26693960, do Processo SEI 08230000421/2023-33, constituindo peça integrante e inseparável do procedimento de contratação, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, Referência: Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e atualizações (Portaria 1.070 - SGD/MGI, de 01/06/2023)

2.2. Visa este estudo formatar o planejamento e modelo de gestão de serviços de TIC, abordando sua viabilidade técnica e econômica, detalhar requisitos, identificar soluções existentes, analisar o custo benefício e apresentar a melhor solução para o processo da contratação.

## 3. Descrição da necessidade

3.1 A terceirização de serviços de TIC tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente as demandas em constante evolução originadas pelas diversas áreas do órgão público contratante.

3.2. Os servidores da PF e a maior parte dos demais colaboradores que atuam na Instituição utilizam equipamentos e recursos de tecnologia da informação 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 sistemas e equipamentos de TIC são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

3.3. Os serviços de atendimento ao público externo, como a emissão de passaportes e o controle migratório em aeroporto são dependentes dos sistemas informatizados para seu funcionamento. As atividades de controle migratório são desenvolvidas ininterruptamente, vinte e quatro horas por dia, inclusive aos finais de semana e feriados. Falhas nos sistemas informatizados prejudicam sobremaneira, ou até inviabilizam o atendimento ao público realizado pela Polícia Federal. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão de equipamentos e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

3.4. O Setor de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional de AL (STI/SR/PF/AL), de classificação estratégica, necessita de serviços continuados de suporte técnico, que contemplem um modelo de serviços de sustentação e atendimento técnico com quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir apoio na gestão dos sistemas e equipamentos computacionais que garantem a disponibilidade de serviços afetos às atividades fim e atividades meio da Polícia Federal, bem como a confiabilidade, a integridade e a autenticidade dos dados e informações, o que demanda a necessidade de constantes manutenções e melhorias na infraestrutura de TIC.

3.5. 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 tecnologia da informação, microcomputadores, servidores de rede, impressoras, switches, scanners, notebooks, nobreaks, estabilizadores e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades fim.

3.6. Desta forma, faz-se necessária a contratação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação, que consiste em serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura de rede e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, para atendimento a SR/PF/AL.

3.7. Contratação por execução indireta presenciais e não presenciais (atendimento de serviços em modo remoto), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços NMS ( 2º e 3 níveis) a serem executados com vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até 72(setenta e dois ) meses, conforme Art 105 /106/114 da Lei 14.133/2021 e § 1º do Art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. É provável e desejável que a contratação se mantenha por todo esse período (72 meses), desde que esteja atendendo de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da SR/PF/AL e economicamente e financeiramente permaneça vantajosa.

3.8. Considerando o § 8º, parágrafo I do Art. 25 da Lei 14.133/2021, observado o interregno mínimo de 1(um) ano, o reajustamento contratual será regido pelo índice de custo de tecnologia da informação (ICTI).

3.9. A classificação da Contratação pretendida se enquadra em serviço comum ( Lei 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010), sem dedicação exclusiva de mão de obra e prestado de forma continuada, definido como regime de execução por menor preço global, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

3.10. Na Contratação pretendida será vedada a previsão de participação de cooperativas, em razão da natureza crítica e sensível dos serviços a serem prestados e sendo as tarefas previstas não serem executadas com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação e habitualidade entre a sociedade cooperativa e os cooperados, pois, nas contratações de TIC, os empregados da CONTRATADA devem estar subordinados à gestão de recursos humanos da própria empresa.

3.11. Trata-se de uma solução integrada de Service Desk e sustentação de infraestrutura via rotinas de serviços, construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços, em um ambiente de TIC compactado e de médias complexidade, **de forma que a ausência de consórcio não trará prejuízo à competitividade do certame** e considerando que há no mercado diversas empresas com capacidade para realizar os serviços pretendidos, não frustrando o caráter competitivo do certame.

3.12. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços, como por exemplo a gestão de conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes. Em função de constituir solução de Tecnologia da informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua e dedicação técnica exclusiva, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala, indo ao encontro do disposto no Art. 3º alínea I da Instrução Normativa nº 02/2008 –

SLTI/MPOG (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013). Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 - Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global do grupo único.

3.13. Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, que atenda aos preceitos da Portaria 6.432/2021 sob o ponto de vista técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é, praticamente, impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido. Nesse caso, caem por terra os argumentos a favor da separação dos serviços em lotes distintos, e torna-se uma realidade o agrupamento dos itens em lote único, conforme restou entendido nos termos do Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário, pelo voto do Ministro Relator Augusto Sherman Cavalcanti, a seguir in verbis:

“Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário

(...)

**44. Nos termos da Lei de Licitações, a divisão do objeto em itens destina-se ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade. Veja-se que a Concorrência 01/2004 obedeceu à disposição da lei ao parcelar o objeto. Contudo, a existência de quesitos de avaliação impertinentes faz com que a empresa concorrente em um determinado item precise comprovar também a aptidão em outros aspectos, concernentes aos demais itens do objeto, porém estranhos ao item por ela pleiteado. Assim, a empresa acaba por ser obrigada a atender às exigências relativas a várias parcelas do objeto simultaneamente, o que restringe o universo de licitantes e neutraliza os benefícios originalmente pretendidos com a divisão. Na prática, o parcelamento do objeto torna-se inócuo.”**

## 4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Setor de Tecnologia da Informação - STI/SR/PF/AL	Gustavo Fernandes Araujo

## 5. Necessidades de Negócio

5.1. Cada vez mais em evidencia, o aumento da automação dos processos operacionais e administrativos leva as organizações a confiar e a depender cada vez mais de sua infraestrutura de TIC, para tornar viável o cumprimento de missão e a constante implementação de novas soluções que aumentem a agilidade, os recursos tecnológicos disponíveis e a otimização de custos com a melhoria dos serviços prestados de forma continuada para os seus clientes e usuários. Atingir parâmetros de alta qualidade e eficácia, com consequente economia, confiabilidade e racionalização de fluxos de trabalho é diretriz da alta gestão, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que sempre deve estar alinhada com as regras de negócio da Instituição. Desta forma, considerando os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, a solução de TIC a ser analisada e proposta neste Estudo Técnico constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pela Instituição.

5.2. **As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio**, são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso. (IIBA, 2011, grifo nosso)

5.3. De uma forma GERAL, temos os seguintes pilares de necessidades:

5.3.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado de Alagoas.

5.3.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal em Alagoas.

5.3.3. Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF em Alagoas, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

5.3.4. A tabela I define as necessidades e a tabela II as devidas vinculações ao PDTIC e PEI.

TABELA I - NECESSIDADES A SEREM ATENDIDAS PELA CONTRATAÇÃO.							
Grupo	Item	Descrição do Serviço	Código CATSER	Unidade	Quant Mensal	Quant. Estimada (02 anos)	Métrica ou Unidade
I	1	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível) da Polícia Federal em Alagoas, conforme especificações e condições estabelecidas neste estudo técnico preliminar e posterior Termo de Referência e seus respectivos Anexos.	26980	MÊS	1	24	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)
	2	Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) da Polícia Federal em Alagoas, conforme especificações e condições estabelecidas neste estudo técnico preliminar e posterior Termo de Referência e seus respectivos Anexos.	27014	MÊS	1	24	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)

5.4. Para efeito de justificativa e memória de cálculos para a formação de preço, serão utilizados os parâmetros da Portaria nº 4.668 da SGD/ME de 23 de maio de 2022.

5.5. Detalhadamente, a tabela II descreve os alinhamentos (vinculações) das necessidades a serem atendidas pela contratação.

TABELA II		ALINHAMENTO DAS NECESSIDADES	
ID.	RESUMO DAS NECESSIDADES	VINCULAÇÃO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PDTIC)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PAI)
NEE1	Contratação de serviços especializados de TIC, no modelo que permita maior controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado na aferição dos resultados obtidos.	Vinculação direta com as ações:  - Prover soluções de TIC alinhadas com o Plano Estratégico da Polícia Federal e previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação -PDTIC (D04);  - Prestar melhores serviços para a sociedade a partir do uso eficaz de soluções de TIC ( D001);  - Prover soluções de TIC com a participação ativa das áreas de negócio da Polícia Federal (D005);	
NEE2	Sustentação dos serviços básicos de Tecnologia da Informação.		

NNE3	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de operação de <i>data center</i> .	- Desenvolver suas atividades de forma alinhada com os NTIs e STIs (D15); - Definir claramente os objetos de contratação de TIC, com finalidades específicas e com resultados mensuráveis (D06);	Objetivo Estratégico - Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação, e Ações Estratégicas. Entrega e Suporte de TIC e Atendimento de Demandas de TI e Telecomunicações.
NNE4	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte ao usuário de TIC das unidades relacionadas na presente contratação.	- Atender às obrigações normativas, legais e contratuais aplicáveis a TIC (D009); - Desenvolver sistemas com foco na experiência do usuário (D003).	
NNE5	Alteração e otimização do Catálogo de Serviços de TIC da Base de Conhecimentos de TI.	Outras vinculações importantes: Ampliar o grau de conformidade dos processos de TIC para com as práticas de governança, particularmente as elencadas nos livros do ITIL e no COBIT.; Aprimorar a capacidade de monitoramento dos ativos de TIC, de forma a aumentar o percentual de problemas com identificação precoce (antes da manifestação do usuário) e reduzir o tempo para isolamento e solução de problemas complexos.	
NNE6	Alteração e otimização da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração de ativos de TIC.		
NNE7	Ampliação do alinhamento do gerenciamento dos serviços aos <i>frameworks</i> ITILv4 e COBITv5.		

TABELA III - ALINHAMENTO AO PAC 2022-2023

Item	Descrição
7 7 /2022	Informática - Serviço de Gerenciamento em Tecnologia da Informação - Serviço ao atendimento do usuário 2º e 3º níveis

## 6. Necessidades Tecnológicas

6.1. De uma forma GERAL, temos os seguintes pilares de necessidades tecnológicas:

6.1.1. Alinhamento com o modelo de Contratação atual da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal (DTI).

6.1.2. Compatibilidade técnica e gerencial com a Contratação da Diretoria De Tecnologia da Polícia Federal (DTI).

6.1.3. Atendimento ao usuário, com suporte de 2º nível, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento.

6.1.4. Atendimento de suporte de 3º nível na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento.

## 7. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

### 7. TABELA DE REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC (TABELA VI)

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Requisitos De Negócio.	RNE1	Prover serviço de suporte técnico local ao usuário de Tecnologia da Informação e eventualmente remoto, registro de demandas em ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (ITSM), que atualmente a utilizada pela Diretoria da Tecnologia da Informação é o CITSMART, além de administração da base de conhecimento local.
	RNE2	Prover serviço de apoio à governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis, a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.
	RNE3	Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
	RNE4	Prover serviço de suporte técnico local e eventualmente remoto diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
	RNE5	Cumprir níveis mínimos de serviço contratados e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
	RNE6	Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.
	RNE7	Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
	RNE8	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo digital.
	RNE9	Apoiar a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço.
	RNE10	Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e <i>dashboards</i> contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o que será estabelecido no Termo de Referência.
	RNE11	Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação.
	RNE12	Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil.
		No decorrer da fase preparatória da licitação (fase Interna - SR/PF/AL) e da execução contratual (Contratada) deverão manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionadas na elaboração e execução do

<b>Requisitos Legais.</b>	RLE1	<p>futuro contrato, tudo em cumprimento ao Termo de Referência, bem como os que, porventura sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:</p> <p>Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências, coexistindo com a Lei 14.133/2021 - lei de Licitações e Contratos Administrativos;</p> <p>Lei nº 10.520/2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;</p> <p>Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;</p> <p>Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;</p> <p>Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 em coexistência com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;</p> <p>Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021;</p> <p>Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;</p> <p>Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;</p> <p>Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;</p> <p>Respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU (<a href="https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432">https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432</a>). No que porventura couber ao objeto contratado, a comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.</p>
	RLE2	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
<b>Requisitos de Manutenção.</b>	RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO, nos termos a serem detalhados no termo de referência.
	RTP1	A duração inicial do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 72 (setenta e dois) meses, na forma do artigo Art 105/106/114 da Lei 14.133/2021.

<b>Requisitos Temporais.</b>	RTP2	Visando uma transição contratual satisfatória, a futura Contratada deverá promover reuniões com a Contratante antes do fim do contrato atual, que se dará em 30 setembro de 2023, destacando que é importante a continuidade dos serviços atualmente prestados, afim de evitar descontinuidade dos serviços e que a vigência do contrato da prestação do serviço se dará em 01/10/2023.
	RTP3	A Empresa Contratada terá até 60 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).
	RTP4	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
<b>Requisitos de Segurança da Informação.</b>	RSI1	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.
	RSI2	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, inclusive utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
	RSI3	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo (alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022). O termo de compromisso deverá ser assinado pelo representante legal da contratada e por todos os empregados da contratada envolvidos na prestação de serviços.
	RSI4	A Contratada e seus profissionais deverão observar, no que couber, os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
	RSI5	Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de colaboradores com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.
	RSI6	A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
	RSI7	Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
	RSI8	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.



	RSI9	Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
	RSI10	Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
	RSI11	Considerando as peculiaridades da Polícia Federal, relacionados à segurança da informação, apoio na atividade fim de operações e sigilo funcional, a contratada não poderá compartilhar colaboradores alocados com outros contratos da empresa porventura existentes.
<b>Requisitos Socioambientais.</b>	RSA1	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
	RSA2	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental porventura adotadas pelo CONTRATANTE.
	RSA3	A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 16º g) da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	RSA4	A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
	RPI1	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, após assinado o contrato, deverá ocorrer em 01/10/2023, sendo definido os 15 dias anteriores ao início como Período de Transição Operacional (PTO).
	RPI2	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato atual que será substituído.
	RPI3	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da SR/PF/AL e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
	RPI4	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 20 (vinte) dias após o início efetivo da prestação dos serviços. Este plano deve conter <b>cronograma de implantações sistêmica</b> (detalhamento de todas os procedimentos e detalhes de perfil de pessoal, ferramental e outras questões relativas a implementação da solução) e <b>Operacional</b> ( transição dos serviços, alocação de

Requisitos de Projeto e Implantação.		recursos humanos e materiais e início das operações. Este Plano de Implementação deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, onde eventuais recusas de algum item do plano deverá ser retificado pelo CONTRATADO para atendimento das exigências, tudo em aderência ao ETP, EDITAL, TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.
	RPI5	O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 60 dias contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços (01/10/2023). Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados e ajustes nos moldes da gestão dos serviços pela CONTRATADA deverão ser executados, visando ao fim deste período os indicadores de qualidade do serviço estejam atendendo integralmente ao disposto no Termo de Referência. Para efeito de medição e pagamento, durante o PAO (60 dias) não serão aplicadas glosas relativas ao cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço.
	RPI6	Antes do início do Contrato a equipe da empresa Contratada deverá receber treinamento sobre o uso da plataforma de suporte. O treinamento poderá ser realizado de maneira virtual e será realizado por equipe designada pela Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal. O treinamento deverá ser solicitado pelos fiscais de contrato.
	RPI7	A CONTRATANTE irá solicitar o cadastramento dos técnicos da contratada na plataforma de suporte com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.
	RPI8	A CONTRATANTE irá informar para a DTI/PF os ajustes porventura existentes no catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte.
	RPI10	Definir com a CONTRATANTE o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual, seguindo os princípios estabelecidos na legislação e no termo de referência.
	RPI11	Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da SR/PF/AL e que são alvo da prestação dos serviços em questão, já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Regional e em suas unidades Descentralizadas, excetuando-se o PEP Arapiraca que será implementado.
	RPI12	Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TIC (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização.
	REX1	<p>Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE. Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TIC e soluções de infraestrutura de TIC utilizados na SR/PF/AL.</p> <p>Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na SR/PF/AL estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestão operacional de serviços de TI-ITIL;</li> <li>- Gestão de Service Desk;</li> <li>- Gestão de Projetos(PMBOK);</li> <li>- Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000;</li> <li>- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código;</li> <li>- Práticas modernas de DevOps.</li> </ul> <p>Entre as principais tecnologias utilizadas estão:</p> <p>Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP;</p> <p>Virtualização de servidores;</p> <p>Servidores de aplicação;</p> <p>Telefonia IP;</p> <p>Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.</p>

<b>Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe.</b>	REX2	Entre os principais produtos e ferramentas que provavelmente irão requer capacitação comprovada estão: Solução de servidores de rede (DELL); Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link); Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V); Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS); Solução de segurança de redes (Windows Defender); Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise e atualizações); Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e atualizações); Solução de Telefonia VoIP (linux Asterisk).
	REX3	Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TIC não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue: "Profissional <b>Júnior</b> : adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional; Profissional <b>Pleno</b> : adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional; Profissional <b>Sênior</b> : adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.
	REX4	Também destacar na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021:  " 10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe  10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional. 10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão. Exemplo: Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno. Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior. 10.6.3. É importante destacar que a contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da contratada."
	REX4	Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada a ser detalhada no Termo de Referência.
	RMT1	A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

<b>Requisitos de Metodologia de Trabalho.</b>	RMT2	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
	RMT3	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (sistema CITSMART), ou via telefone através da Central de Atendimento 0800 também disponibilizado pela contratada ou por aplicativo de mensagem.
	RMT4	Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
	RMT5	Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
	RMT6	Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.
	RMT7	Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBITv5.
<b>Requisitos de Transferência de Conhecimento.</b>	RTC1	Deverá ser solicitado a DTI/PF o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte de serviços da PF, que é disponibilizada pela Diretoria de tecnologia.
	RTC2	Deverá haver treinamento dos colaboradores da Empresa Contratada para prestação dos Serviços, levando em consideração as peculiaridades de fluxo de trabalho da SR/AL.
	RTC3	A Empresa contratada deverá anualmente viabilizar para cada membro da equipe técnica envolvida na solução contratada pela SR/PF/AL, no mínimo uma capacitação, cujo teor deverá ser relacionado com as soluções, equipamentos e softwares, descritos nos catálogos de serviço de 2º e 3º nível e apontado a cada ano pela CONTRATANTE, sendo que o custo com o treinamento deverá estar previsto na proposta da Empresa Contratada sem ônus adicional para a Contratante. Fica a CONTRATADA obrigada até o dia 31/12 de cada ano contratual a apresentar o certificado da capacitação realizada para cada colaborador envolvido na prestação da solução de serviço empregada.
	RTC4	A capacitação acima referida, em acordo com a CONTRATANTE, poderá ser por obtenção de título de certificação em assuntos técnicos relacionados ao catálogo de serviços contratual.
	RTC5	A Contratada deverá enviar para a contratante até 31/03 de cada ano de contrato vigente a programação de treinamento.
<b>Requisitos do modelo de Licitação.</b>	RML1	A Licitação deverá ser em Lote único, por menor preço global.
	RML2	A solução terá um único item, referente a duas torres de serviços, sendo uma de suporte ao usuário (serviços de 2º nível), e a outra suporte e sustentação a infraestrutura de TI (serviços de 3º Nível), que serão detalhadas no Termo de Referência.
	RML3	A contratação em grupo único de serviços de 2º nível e de 3º nível, se justifica pelos seguintes argumentos: a separação dos serviços em itens de 2º e 3º níveis, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo, e para gerenciamento dos suportes; a separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do

	escalonamento dos chamados, gerando conflito de atribuições; a contratação em grupo único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar recursos referentes a execução, para atender o contrato de forma mais econômica.
--	--

## 8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

8.1. A estimativa da quantidade de serviços a ser contratada leva em consideração os seguintes parâmetros:

8.2. Quantidade de localidades atendidas e quantidade de usuários por localidade.

8.2.1. Na Tabela V são apresentados as localidades e seus respectivos endereços das unidades da Polícia Federal no estado Alagoas, onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2º e 3º níveis.

ABELA – V - LOCALIDADES E ENDEREÇOS PARA APRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	Distância até SR /AL (km)	Quantidade de usuários
SR/APF/AL	Av. Walter Ananias, CEP: 57.025-065 Maceió - AL	0	150
PEP Shopping Maceió	Av. Comendador Gustavo Paiva, 2990 - Mangabeiras, Maceió - AL, 57032-901	4 Km	11
Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares	BR 104 - Tabuleiro do Pinto, Rio Largo - AL, 57100-000	25Km	4
Porto de Maceió	Av. Copacabana, 1440 - Jaraguá	2.2Km	
DRE	Av. Indl. Cícero Toledo, 306 - Jaraguá, Maceió - AL, 57022-150	2.4Km	20
PEP Arapiraca	Rua José Jailson nunes 493 - santa Edwiges ARAPIRACA - AL	136Km	11

8.2.2. Na tabela VI, são apresentadas as quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

Ambiente de Tecnologia da Informação do Contratante						
Itens de Configuração (ICs)	SR /AL	PEP Shopping Maceió	PEP Shopping Arapiraca	Aeroporto Internacional Zumbi dos Palmares	Porto de Maceió	DRE
Acelerador SteelHead	1	1		1	1	1

PABX VM -Asterisk (FreePBX)	1					
Câmera IP CFTV	64					4
Câmera VGA CFTV				4		20
DVR				1	1	1
COMPUTADOR	267	10	6	10	8	12
SERVIDOR	7					
VM DHCP	2					
VM DNS	2					
CONTROLADORA CFTV	1					
DOCK STATION	145	4		3		8
VM FILE SERVER	1					1
GATEWAY MODULAR PARA TELEFONIA VOIP	1					
IMPRESSORA JATO DE TINTA	4					
IMPRESSORA COLORIDA LASER	24	2	2	2	1	1
IMPRESSORA DE CRACHA	2					
IMPRESSORA PB LASER	17					
IMPRESSORA TERMINICA	1					
IMPRESSORA ZEBRA ETIQUETA - CODIGO DE BARRA	3					
LEITOR BIOMÉTRICO	26					
LEITOR DE CODICO DE BARRA	12					

MONITOR	745	12	12	20	16	25
NOTEBOOK	380		4	2	8	12
PROJETOR MULTIMIDIA	3					
RELÓGIO DE PONTO	6					
ROTULADORA	4					
SCANNER	44	4	2			2
SD-WAN STEELCONNECT	1					
SMARTPHONE	140					
STORAGE	2					
SWITCH	15					2
TELEFONI IP GRANDSTREAM	280	2	4	2	4	8
TELEFONE IP YEALINK	78					
ROTEADOR WIFI	21					
WINDOWS 10	400	10	10	12		24
WINDOWS SERVER 2012 / 2019	25					
TOTAL	2.132	45	40	57	39	121

## 8.3. Demanda de chamados do Contrato atual de TI.

8.3.1. Atualmente a Superintendência Regional em Alagoas tem contrato na forma de serviço de suporte técnico especializado na quantidade conforme tabela abaixo: (**Contrato 004/2018 SR/PF/AL**)

TABELA VII	QUANTIDADE ATUAL
Quant Mensal de Chamados de 2º nível	Quant Mensal de Chamados de 3º nível
191	37

2.292 anuais

444 anuais

8.3.2. Essa quantidade está consignada em contrato ainda vigente, celebrado em 2018, estando vincendo em outubro /2023. Analisando criticamente esse números, considerando a realidade atual verificamos o seguinte: **estabilidade no número de chamados registrados nos últimos 03 anos (2020, 2021 e 2022 - fonte sistema de chamados CA /CITSMART); aumento de parque computacional e serviços de rede (novas aquisições no período); aumento de efetivo policial (novos concursos) e aumento de locais de atendimentos**, demonstram uma defasagem em relação a situação atual.

8.3.3. As ampliações realizadas na sede, que vem ocorrendo desde de 2021, inclusive atualmente também em crescimento indicam um aumento de demandas por suporte de TIC, como já era esperado. A ampliação do espaço físico aumentará proporcionalmente o espaço da infraestrutura, implicando em maior quantidade de pontos de atendimento e consequentemente, em aumento do volume de serviço de suporte. Outro fator desencadeador do crescimento de demandas de TIC foi o acréscimo por demanda que adveio dos postos de atendimento de controle migratório (passaporte e estrangeiro), antes contemplados por contrato junto ao Serpro, não mais vigente. Essas demandas passaram desde o ano de 2020 a compor o catálogo de serviços das regionais.

8.3.4. Em que pese esses indicativos de aumento de demandas, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI /PF), órgão central de TIC da PF, celebrou um novo contrato nacional de suporte de TIC, que ampliou a abrangência de seus serviços para atender mais expressivamente as unidades Regionais. É sabido que as Regionais não contratam mais suporte de 1º nível, vez que esse serviço é atendido em contrato nacional daquele órgão central.

8.3.5. O novo contrato nacional trouxe melhorias, como menor tempo para atendimento dos chamados de 1º nível, melhor contabilização de estatística de chamados, atendimento remoto mais resolutivo, controle de qualidade junto aos usuários, abertura e acompanhamento de chamados mais intuitivo e interativo através da ferramenta, permitindo maior interação com os usuários. Ele também criou novos canais de comunicação, expandindo o atendimento com assistente virtual inteligente (chatbot), além de dos já existentes no site e telefone.

8.3.6. Analisados os relatórios de chamados de 2º e 3º níveis do sistema CITSMART e CA (antigo) para SR/AL, nos últimos três anos temos a tabela :

TABELA VIII					
ANO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE NÍVEL 2	PERCETUAL	QUANTIDADE NÍVEL 3	PERCENTUAL	MÉDIA POR ANO
2020	2604	-----	394	-----	2636,8
2021	2496	-4,33%	402	2,03%	2529,5
2022	2594	3,93%	400	-0,50%	2627,3
MÉDIA DOS ÚLTIMOS 3 ANOS	2564,67		398,67		

FONTE DE PESQUISA 1: RELATÓRIOS EMITIDOS PELO PORTAL CENTRAL DE ATENDIMENTO CA TECHNOLOGIES (Sistema Antigo)

FONTE DE PESQUISA 2: RELATÓRIOS EMITIDOS PELO PORTAL CITSMART (atual).

8.3.8. Análise Crítica : Com base na tabela acima, vamos realizar uma projeção para mensurar em termo de chamados as atividades de atendimento de serviços (2º Nível ) e operação de infraestrutura de TIC(3º Nível) . Considerando que o ano de 2020/2021 foi acometido pela pandemia da COVID19, vamos observar a evolução percentual de chamados de 2021 /2022, que foi a base de 3,93% ao ano. Considerando a criação de mais uma unidade de passaporte na cidade de Arapiraca (AL), Núcleo de Polícia Marítima no Porto de Maceió, projetamos uma média futura para 05 anos de contrato, estabelecendo um percentual de crescimento de 5% anuais para chamados.

8.3.4. Com relação aos atendimentos de 3º nível, estes percentuais não correspondem as cenário real das demandas, tendo em vista que muitas rotinas de 3º nível são atendidas sem registros de rotinas e por servidor do próprio STI/SR/PF /AL, que tem previsão de aposentadoria para 2023, sem reposição desse efetivo. Desta forma, considerando que todas as rotinas de 3º nível deverão ser supridas pela nova contratação e com o aumento do parque de servidores de rede, estimamos as intervenções preventivas e corretivas tenha um crescimento de 10% ao ano.



TABELA IX - ESTIMATIVA DE CHAMADOS PARA SUBSIDIAR A PROPOSTA		
ANO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE ANUAL NÍVEL 2	QUANTIDADE ANUAL NÍVEL 3
2024 ( 2.564,97 mais 5%)	2692	438 (398,67 mais 10%)
2025	2827	482
2026	2940	530
2027	3.087	584
2028	3.211	642
<b>MÉDIA ANUAL A SER CONSIDERADA PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS</b>	<b>2.951 (*)</b>	<b>535 (**)</b>
<b>MÉDIA MENSAL SER CONSIDERADA PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS</b>	<b>246\</b>	<b>45</b>

8.3.9. (\*) A demanda dos serviços é resultado da prestação dos serviços presentes no catálogo de serviços correntemente atendidos, coletados pela ferramenta de Service Desk e considerando o parque de equipamentos e sistemas.

8.3.10. (\*\*) Estes chamados se referem a rotinas de verificação e correção do serviço de sustentação de rede, salientando que no caso de 3º nível para compor a solução deve-se atentar para as rotinas contidas no catálogo de serviços contidos no Termo de Referência.

8.3.11. Situação Atual do Contrato - do ponto de vista de colaboradores, os serviços contratuais estão sendo executados da seguinte forma:

TABELA X	CONTRATO ATUAL		
ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS
	Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível)	Suporte técnico aos usuários.	01
	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC (3º nível)	Administração de redes.	01

8.3.12. Análise crítica: Considerando os seguintes situações: **O contrato está defasado (proposto na realidade de 2018), aumento de estrutura física da SR/PF/AL, abertura de novos postos de atendimento; aumento do parque computacional, delimitação do novo contrato em serviços específicos de torres de atendimento ( Torre 1 - Suporte Técnico ao usuário e Torre 2 Sustentação de infraestrutura); aumento de chamados e novos acordo de níveis de serviço que serão propostos, com SLAs de atendimento a serviços críticos**, sugere-se a ampliação de mais um profissional de atendimento a suporte técnico.

8.3.12.1. Situação sugerida para atendimento a novas demandas e novo modelo de execução contratual.

TABELA XI -PROPOSIÇÃO PARA NOVA CONTRATAÇÃO			
ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS
1	Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível)	Suporte técnico aos usuários e manutenção de redes.	02

2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC (3º nível)	Sustentação de Infraestrutura de redes.	01
---	--	---	----

## 9. Levantamento de soluções

9. Considerando os requisitos básicos dessa demanda, visualiza-se como soluções de TIC para a demanda proposta as seguintes possibilidades de atendimento:

Solução 1	<b>Nome da Solução:</b>	Atendimento da demanda por Servidores da PF.
	<b>Entidade:</b>	Modelo adotado em órgãos públicos que ainda dispõem de quadro próprio de servidores da área de tecnologia da informação, sendo cada vez mais proeminente a terceirização desse tipo de serviço.
	<b>Valor Estimado:</b>	Depende da remuneração que seria estabelecida em lei para os novos cargos, caso estes viessem a ser criados.
	<b>Descrição:</b>	Criação de cargos da área de tecnologia da informação quadro de servidores do Departamento de Polícia Federal, com autorização do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão tanto para criação dos cargos quanto para realização de concurso e nomeação dos aprovados.  A demanda não poderia ser atendida por Servidores da própria PF, pois não existe Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF no Estado de Alagoas.
	<b>Fornecedor:</b>	Não se aplica

Solução 2	<b>Nome da Solução:</b>	Contratação indireta na forma de serviço continuado sem dedicação de mão de obra, na forma de lote único e preço fixo ajustado, de uma ou mais empresas especializada em tecnologia da informação, visando a prestação de serviços de suporte técnico e sustentação de servidores de rede (2º e 3º Níveis) para atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/AL.
	<b>Entidade:</b>	Modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, que não dispõem em seus quadros de servidores da área de tecnologia da informação para prestação dos serviços de suporte técnico, além de alinhamento ao Decreto 9.507 de 21 de setembro de 2018, cujos serviços estão descritos na Portaria nº 443 de 27 de Dezembro de 2018.
	<b>Valor Estimado:</b>	A ser estimado quando da elaboração do Mapa Comparativo de preços junto a preços públicos, na elaboração do termo de referência. Como referencial para ordem de grandeza, temos os valores lançados no PAC/PGC 2022-2023 da SR/AL, cujo valor anual estimado para o respectivo serviço foi de R\$ 280.000,00. Este valor não contempla atualização do ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação 2022-2023), nem tampouco a ampliação das instalações da sede, A ativação de postos de passaporte na cidade de Arapiraca/AL e o aumento de servidores para o novo período contratual. Desta forma, estima-se que a nova contratação tenha um valor superior, considerando os atuais preços de mercado e o aumento da demanda por suporte técnico da SR/PF/AL.

	<b>Descrição:</b>	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/AL, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	<b>Fornecedor:</b>	Há inúmeras empresas de tecnologia da informação disponíveis no mercado e aptas a prestar esse tipo de serviço de suporte técnico (SERVICE DESK).

<b>Solução 3</b>	<b>Nome da Solução:</b>	Atendimento pelo Contrato da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal.
	<b>Entidade:</b>	A demanda não pode ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, pois a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis, na forma presencial, é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.
	<b>Valor Estimado:</b>	Não se aplica, tendo em vista
	<b>Descrição:</b>	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/AL, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	<b>Fornecedor:</b>	Não se aplica.

9.1. As soluções acima propostas denotam as opções disponíveis, inclusive sendo aplicadas em outros órgãos ou entidades do sistema SISP (SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO).

9.2. O ambiente da SR/PF/Al já se encontra adequado para a execução contratual, possuindo estrutura física e de equipamentos para a execução contratual.

9.3 Quanto as métricas de pagamento e prestação de serviços, levamos em conta o seguinte:

#### 9.3.1. Pagamento por número de chamados -

9.3.1.1. Essa métrica baseada na UST ( unidade de Serviços Técnicos não apresenta viabilidade, tendo em vista Acórdão 1508/2020 do TCU - Plenário, que estabelece que há deficiência na estimativa de preços da UST, baseando-se em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado. Dessa forma, entendemos que essa modalidade não atende aos requisitos negociais e técnicos apresentados nesse ETP, e além disso estão claramente em desacordo com as recomendações do TCU conforme o Acórdão citado, de modo que não é recomendada a sua adoção desta métrica.

#### 9.3.2. Pagamento por preço unitário e global da solução de TIC a ser contratada (Solução 2)

9.3.2.1. Leva em conta a customização do catálogo de serviços da contratação por categoria de serviço (Equipes especializadas), vinculado aos profissionais que realizarão as atividades, bem como níveis de serviços por categorias e as peculiaridades descritas no termo de Referência da Contratante. Neste modelo de contratação, permite que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, são estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao atual modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados por valor fixo mensal, considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.3.2.2. Esse modelo, incentiva que melhore a qualidade dos serviços e ambientes de TI da PF de modo que sua estabilidade e performance reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico. Desde que sejam mantidos os níveis de serviço, a empresa tende a buscar a eficiência em seus processos e comportamentos dos colaboradores, de modo a manter o ambiente o mais estável possível, podendo manter o mínimo de profissionais no dia a dia.

9.3.2.3. Com isso as equipes de gestão e fiscalização podem concentrar seus esforços nos atendimentos aos níveis de serviço exigidos, em melhorias dos processos, em novos projetos, avaliação em nível tático e estratégico dos indicadores e painéis, enquanto a empresa se concentra em melhorar ao máximo a eficiência de seus processos e indicadores de disponibilidade, performance e uso dos recursos de TI da PF.

9.3.2.4. Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (2º níveis); operação da infraestrutura de TI (3º nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

9.3.2.5. A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que entrou em vigor em 1º de julho de 2021. Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

9.3.2.6. Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- a) prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- b) índice de satisfação dos usuários de TI;
- c) índice de disponibilidade de serviços de TI;
- d) indicadores de execução de processo de gestão de serviços de TI (por exemplo, vinculação de chamados na base de conhecimento).

## 10. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3			X
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 3			X
	Solução 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X

	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

10.1. **Solução 2** : Considerando o que foi descrito no item 9.3.2 está solução foi a mais viável, tendo em vista com o alinhamento com as boas práticas de TIC do SGD, e em aderência com o modelo do órgão central de TIC da PF.

## 11. Registro de soluções consideradas inviáveis

11.1. Solução 1: Considerada inviável por não haver Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF em Alagoas.

11.2. Solução 3: Considerada inviável uma vez que não há possibilidade contratual de ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis é válida somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

## 12. Análise comparativa de custos (TCO)

### 12.1. CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE.

12.2. Para fins de análise será considerada apenas **Solução 2**, por ser considerada a **Única Viável**.

12.3. Na metodologia para cálculo do preço de referencia foram utilizadas para fins de estimativa de preços os preceitos do § 4º do Art. 20 da Instrução Normativa SGD/ME 94, DE 23 de dezembro de 2022, bem como as diretrizes da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021(parâmetros atualizados pela Portaria SGD/ME nº 4.668 de 23 de maio de 2022.), conforme planilha abaixo.

TABELA XII - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DE VALORES DO SERVIÇO						CUSTO ESTIMADO COM A UTILIZAÇÃO DO FATOR K ( Portaria SGD/ME nº 4.668 de 23 de maio de 2022.	
CATEGORIA DE SERVIÇOS						K=2,35	

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO PERFIL	Código CATSER	CUSTO (R\$) DE REFERÊNCIA DO PERFIL (Sp)	QUANTI-TATIVO (Qp)	VALOR ESTIMADO MENSAL DO CONTRATO (VEMS)  (Cp=Sp x QpxFator K)	CUSTO TOTAL BIÊNIO POR PERFIL (24 meses)
1	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (TECSUP-03)	26980	2.635,52	01	6.193,47	148.643,28
		Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior (TECRED-03)	26980	2.943,70	01	6.917,70	166.024,68
	2	Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03)	27014	6.590,90	01	15.488,62	371.762,88
	TOTAL					28.599,78	686.394,96

12.3.1. Desta forma, considerando o item 11.8 - Estimativa do valor mensal da contratação da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e em alinhamento com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022 temos o seguinte:

Portaria 6342/2021:

**"10.8.5. Com o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi) calculado, obtém-se o Valor Estimado Mensal dos Serviços (VEMS) da seguinte forma:**

$$\text{VEMS} = \sum (\text{VEMCi}) + \text{Qoutroscategorias}$$

onde,

**VEMS:** é o valor estimado mensal do contrato,

**VEMCi:** é o valor estimado mensal da categoria i,

**Qoutros :** é a estimativa mensal de outros itens de custo não atrelados aos perfis, como por exemplo, os custos com software e hardware. "

Desta forma, o **VEMCi = R\$ 28.599,78**

Em relação a outros custos, a SR/PF/AL possui consignado a todos os funcionários que atuam em serviços na sede, percebem nos vencimentos o adicional de periculosidade (30%), conforme Laudo Técnico Pericial de Insalubridade e Periculosidade.

Desta forma, considerando o custo de referência de cada perfil associado a composição da tabela XII e aplicando o percentual relativo à periculosidade (30%), introduzimos na formação do valor de referência a estimativa mensal de de outros itens de custo (Qoutros), conforme Art. 11 III a) da IN 94 SGD/ME.

		CUSTO ESTIMADO COM A UTILIZAÇÃO
--	--	---------------------------------

CATEGORIA	TABELA XIII- PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DE VALORES DO SERVIÇO					DO FATOR K ( Portaria SGD/ME nº 4.668 de 23 de maio de 2022.		
	CATEGORIA DE SERVIÇOS					K=2,35		
Serviços de Atendimento ao usuário de TIC e manutenção de rede (2º Nível).	DESCRIÇÃO DO PERFIL	Código CATSER	CUSTO (R\$) DE REFERÊNCIA DO PERFIL (Sp)	PERICULOSIDADE 30% (R\$) (C)	QUANTITATIVO (Qp)	(VEMS) (Cp=Sp x Qp x Fator K) (D)	VALOR ESTIMADO MENSAL DO CONTRATO COM PERICULOSIDADE (C+D)	CUSTO TOTAL BIÊNIO POR PERFIL (24 meses) (*)
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (TECSUP-03)	26980	2.635,52	790,66	01	6.193,47	6.984,13	167.619,12
Serviços de Operação e sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível).	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior (TECRED-03)	26980	2.943,70	883,11	01	6.917,70	7.800,81	187.219,44
	Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03)	27014	6.590,90	1.977,27	01	15.488,62	17.465,89	419.181,36
Total					03	28.250,83	32.250,83	774.019,92

12.4. Conforme estimado na tabela XIII, o custo total de propriedade **estimado mensal é de R\$ 32.250,83 (trinta e dois mil, duzentos e cinquenta reais e oitenta e três centavos)**, perfazendo no período contratual (biênio 24 meses) **em R\$ 774.019,92 (setecentos e setenta e quatro mil, dezenove reais e noventa e dois centavos)**.

12.5. Em 01/06/2023 foi editada a Portaria nº 1.070 - SGD/MGI, que revogou a Portaria 6.432/21-SGD/ME, atualizou o salário base dos perfis profissionais e reduziu o Fator K, de 2,35 para 2,28.

12.5.1. A supracitada Portaria passou a vigorar em 01/07/2023 e suas diretrizes impactam diretamente no presente estudo, em especial no tocante a precificação da solução.

12.5.2. O modelo de contratação disposto na Portaria 1070/23-SGD/MGI não alterou as diretrizes da Portaria anterior revogada.

TABELA XIII (A) - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DE VALORES DO SERVIÇO					CUSTO ESTIMADO COM A UTILIZAÇÃO DO FATOR K (Portaria SGD/ME nº 1.070, de 01 de junho de 2023)		

CATEGORIA						K=2,28		
	DESCRIÇÃO DO PERFIL	Código CATMAT/CATSER	CUSTO (R\$) DE REFERÊNCIA DO PERFIL (Sp)	PERICULOSIDADE 30% (R\$) (C)	QUANTITATIVO (Qp)	(VEMS) (Cp = (Sp + 30%) x Qp x Fator K) D	CUSTO TOTAL ANUAL POR PERFIL (12 meses) (*)	CUSTO TOTAL BIÊNIO POR PERFIL (24 meses) (*)
Serviços de Atendimento ao usuário de TIC e manutenção de rede (2º Nível).	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (TECSUP-03)	26980	2.843,14	852,94	01	8427,07	101.124,84	167.619,12
	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior (TECRED-03)	26980	2.988,82	896,65	01	8858,86	106.306,32	187.219,44
Serviços de Operação e sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível).	Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03)	27014	7283,27	2184,98	01	21587,61	259.051,32	419.181,36
Total					03	R\$ 38.873,54	R\$ 466.482,48	R\$ 932.964,96

12.5.3 Conforme estimado na tabela XIII - A, o custo total de propriedade **estimado mensal é de R\$ 38.873,64 (trinta e oito mil, oitocentos e setenta e três reais e sessenta e quatro)**, perfazendo no período contratual (biênio 24 meses) **em R\$ 932.964,96 (novecentos e trinta e dois mil, novecentos e sessenta e quatro reais e noventa e seis centavos)**.

#### 12.5. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Mapa Comparativo dos cálculos Totais de Propriedade (TCO).

TABELA -XIV							
Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos R\$						Total (R\$)
	Ano 1	Ano 2 (*)	Ano 3 (*)	Ano 4 (*)	Ano 5 (*)	Ano 6 (*)	
Solução Viável Solução 2 (item 10.1)	466482,48	498063,34	531782,23	567783,89	606222,86	647264,15	3.317.598,95



(\*) Foi estimado a partir do segundo ano a última variação anual do índice de reajuste previsto para contrato ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade. (6,77%).

Salientando que a contratação tem prazo de 2 anos (24 meses), com valor total agregado máximo de **R\$ 932.964,96 (novecentos e trinta e dois mil, novecentos e sessenta e quatro reais e noventa e seis centavos)**. Os demais anos refere-se a expectativa de prorrogação contratual.

### 13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

13.1. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento remoto e presencial aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º Níveis.

13.2. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela DTI/PF.

13.3. Deverá ser previsto o atendimento diferenciado para usuários classificados como VIP.

13.3.1. Os usuários VIPs da SR/AL serão: o Superintendente Regional, Delegado Regional Executivo, Delegado Regional de Combate ao Crime Organizado, Corregedor Regional, Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação, servidores pertencentes ao NTI e os usuários relativos a atendimento de serviços essenciais ao público, como passaporte, registro de armas e produtos químicos. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.

#### 13.4. Suportes de 2º nível (TORRE I - DIRETRIZES GERAIS)

13.4.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto do 1º nível, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

13.4.2. Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

13.4.3. Atendimento a demandas relacionadas ao Catálogo de Serviços para Suporte aos Usuários Comuns de TI – 2º nível, que vai constar do Anexo do termo de referência, que define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 2º nível.

13.4.4. O detalhamento completo do atendimento da solução da TORRE I vai constar no Termo de Referência.

#### 13.5. Suportes de 3º nível: (TORRE II - DIRETRIZES GERAIS)

13.5.1. Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, classificados como de 3º nível, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, *appliances*, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.

13.5.2. Catálogo de Serviços para Suporte de TI – 3º nível, que integrará Anexo do Termo de Referência, que define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 3º nível.

#### 13.6. Fluxo de atendimento dos Chamados:

13.6.1. Os chamados serão abertos pelos usuários através dos meios disponibilizados pela empresa contratada pela DTI /PF, esses meios são intranet, telefone ou chatbot.

13.6.2. Os chamados poderão ser abertos de forma automatizada através de acionamento por software de monitoramento da infraestrutura de rede.

13.6.3. Quando não for possível o atendimento do chamado pelas equipes da empresa contratada pela DTI/PF, o chamado será encaminhado para o atendimento da empresa contratada na SR/PF/AL.

13.6.4. A empresa contratada da SR/PF/AL deverá iniciar o atendimento em conformidade com o TR, após o escalonamento realizado a partir do registro no sistema de chamados da DTI/PF (1º nível), quando a empresa contratada pela DTI/PF escalona o chamado para a empresa contratada da SR/PF/AL, quando o tempo de atendimento deixa de contar para a Empresa Contratada pela DTI/PF e passa a contar para a Empresa Contratada da SR/PF/AL.

13.6.5. Os chamados escalonados pelo atendimento da DTI para atendimento na SR/PF/AL, já deverão estar classificados como de 2º ou de 3º nível, em conformidade com os catálogos de serviço.

13.6.6. Ao receber no STI/SR/PF/AL empresa contratada deverá verificar se o chamado está classificado de forma correta como de 2º ou 3º nível e reclassificar caso necessário, ou ainda verificar que o chamado não está dentro do catálogo de serviço de sua competência devolver para o Atendimento da Empresa Contratada da DTI/PF, justificando os motivos da Devolução.

13.6.7. Deverão ser executadas rotinas diárias, semanais, quinzenais de sustentação e suporte a infraestrutura de rede e servidores, de maneira a garantir a efetividade dos serviços prestados e a correção de falhas.

### 13.7. Regime de atendimento dos suportes:

13.7.1. O expediente de funcionamento normal do órgão será de 07hs as 19hs, devendo a CONTRATADA dimensionar as equipes Especializadas de forma a estar disponível durante todo o horário acima estabelecido, limitando-se a jornada diária de 8hs de serviço.

13.7.2. Na mensuração da demanda para o serviço a ser implantado, devem ser consideradas necessidades de atendimento fora do horário de funcionamento do expediente normal, que deverá ser realizado em regime de sobreaviso 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 19h e 07h do dia seguinte) apresenta redução da ordem de 90% no número de chamados.

13.7.3. O tempo de atendimento para os serviços de 2º e 3º níveis será dividido entre o tempo de início do atendimento e o tempo máximo para solução do chamado, conforme detalhado no TR.

13.7.3.1. A empresa contratada para prestação do serviço de suporte para a Polícia Federal em Alagoas, deverá cumprir com níveis mínimos de serviço exigidos.

13.7.3.2. Para definição dos tempos de atendimento, os chamados serão classificados conforme o Impacto e a Urgência, resultando em uma matriz de prioridades, onde a as prioridades mais altas deverão ser atendidas em menor tempo.

### 13.8. Tempo de atendimento:

13.8.1. O tempo de atendimento se divide em tempo de início de atendimento e tempo de atendimento.

13.8.2. O tempo de início de atendimento varia em função da distância da Localidade com relação a Superintendência da Polícia Federal de Alagoas e em função da classificação do chamado.

13.8.3. O Anexo do Termo de Referência (catálogo de Serviços) irá detalhar o tempo de início de atendimento e o tempo de atendimento do Chamado, de acordo com sua classificação.

13.8.4. Os tempos de atendimentos, as metas de serviços em catálogo e os indicadores de nível de serviço que serão adotados na fiscalização do contrato **serão detalhados no Termo de Referência.**

### 13.9. Do Cálculo do Pagamento.

13.9.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da aferição dos indicadores de desempenho pactuados, da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

13.9.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços contratuais, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Remuneração}_{\text{Mensal}} = [(\text{Valor do Contrato})/12] - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}}]$$

**Onde:**

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Valor do Contratado = Valor total estabelecido em CONTRATO.

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão de não atingir os níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

13.9.3. A definição dos parâmetros de Redução sobre o valor do pagamento, a serem aferidos mensalmente pelos relatórios mensais de acompanhamento contratual, limitando-se a 30% do valor total devido serão detalhados no Termo de Referência da Contratação.

**12.10. Relatórios:**

12.10.1. Caberá a Empresa Contratada, utilizando-se da ferramenta de gestão de chamados nacional da DTI/PF (CITSMART) o fornecimento de relatórios, ou de meios para geração de relatórios, com a finalidade de possibilitar a medição do contrato celebrado entre a Polícia Federal no estado de Alagoas e a Empresa Contratada para prestação dos serviços de N2 e N3 na unidade.

12.10.2. O relatório deverá conter as informações referentes ao Indicador de nível mínimo de Serviço – INS, ao Indicador de desempenho – IND, e aos Termos de Serviço – TRs.

12.10.3. Caberá a Empresa Contratada para a prestação de serviços de 2º e 3º nível o encaminhamento à fiscalização os relatórios mensais, apresentando quando for o caso as justificativas para o não atendimento dos níveis de serviços.

12.10.4. O procedimento relativo a pagamento, incluindo todas as etapas de atesto, emissão de nota fiscal e liquidação do pagamento iram constar no Termo de Referência.

12.10.5. Para efeito da composição dos índices de desempenho que serão explicitados no TR, temos os Sistemas e Recursos de TI utilizados, e sua classificação:

**12.11. Sistemas Críticos.****Tabela - 11**

SISTEMA	DESCRIÇÃO	SGBD	LINGUAGEM / SERVIDOR DE APLICAÇÃO	URGÊNCIA
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Linux	Crítica

**12.12. Sistemas Essenciais.****Tabela - 12**

SISTEMA	DESCRIÇÃO	SGBD	LINGUAGEM / SERVIDOR DE APLICAÇÃO	URGÊNCIA
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
ASTERISK	Sistema Telefonia IP (Issabel)	MySQL	Linux CENTOS	Alta
CACTI	Sistema de Monitoramento	MySQL	Linux CENTOS	Alta

**12.13. Recursos Críticos.**

Tabela - 13

RECURSOS	DESCRIÇÃO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	URGÊNCIA
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Postgres e Mysql	Servidores Linux/Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	Servidor Asterisk	Crítica
CFTV	Sistema de Videomonitoramento	Servidor Windows Server	Crítica
HOSTs de Virtualização	Servidores de virtualização em produção.	Servidor Windows Server/Hyper - V	Crítica
CORE de rede	Equipamentos e configurações de rede CORE(Switches)	Conectividade entre links e servidores de rede	Crítica

## 12.14. Recursos Essenciais.

Tabela - 14

RECURSOS	DESCRIÇÃO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	URGÊNCIA
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Alta
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Alta
Rede de distribuição de dados	Equipamentos e configurações de rede de distribuição(Switches).	Conectividade entre a rede CORE e a rede de acesso	Alta

## 14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 932.964,96

14.1. O custo total mensal de propriedade **estimado é de R\$ 38.873,64 (trinta e oito mil, oitocentos e setenta e três reais e sessenta e quatro)**, perfazendo no período contratual (24 meses) **em R\$ 932.964,96 (novecentos e trinta e dois mil, novecentos e sessenta e quatro reais e noventa e seis centavos)**.

## 15. Justificativa técnica da escolha da solução

15.1. Leva em conta a customização do catálogo de serviços da contratação por categoria de serviço (Equipes especializadas), vinculado aos profissionais que realizarão as atividades, bem como níveis de serviços por categorias e as peculiaridades descritas no termo de Referência da Contratante. Neste modelo de contratação, permite que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, são estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao atual modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados por valor fixo mensal, considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

15.2. A solução escolhida é a mais viável tecnicamente, tendo em vista o seu alinhamento com as boas práticas de TIC da Secretaria de Governo Digital e a aderência com o modelo do órgão central de TIC da Polícia Federal.

## 16. Justificativa econômica da escolha da solução

16.1. A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que entrou em vigor em 1º de julho de 2021. Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

16.2. Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (2º nível); operação da infraestrutura de TI (3º nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

16.3. Esse modelo incentiva a melhoria da qualidade dos serviços e ambientes de TI da PF de modo que sua estabilidade e performance reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico e gerando economia contratual.

## 17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. Manutenção dos serviços de suporte para TIC e consequentemente todas as atividades que demandam serviços de TIC em funcionamento.

17.2. Racionalização e simplificação do processo de gerenciamento de serviços complexos.

## 18. Providências a serem Adotadas

18. Realizar o processo licitatório e concluí-lo até 30/09/2023, a fim de evitar a quebra de continuidade dos serviços em análise.

18.2. Realizar a transição de conhecimento para

## 19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 19.1. Justificativa da Viabilidade

19.1 Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 94 SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação 26707362, e pela autoridade máxima da Área de TIC.

19.2. O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa nº 94 SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022 e suas Portarias regulamentadoras, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição.

19.3. Atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade.

19.4. Os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que **recomendamos a aquisição proposta**.

## 20. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**GUSTAVO FERNANDES ARAUJO**

EPF / Chefe do STI/SR/PF/AL / Integrante Requisitante

**FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS**

PCF / Integrante Técnico

**EMERSON CLEMENTE DOS SANTOS**

ATE / Integrante Técnico

**FERNANDO FERRAZ FERNANDES DE OLIVEIRA**

ADM / Integrante Administrativo

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - SEL\_30246221\_Despacho - Aprova ETP.pdf (48.27 KB)

**Anexo I - SEI\_30246221\_Despacho - Aprova ETP.pdf**





SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM ALAGOAS - SR/PF/AL

Assunto: **AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE EM TIC**

Destino: **SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA - SELOG/SR/PF/AL**

Processo: **08230.000421/2023-33**

Interessado: **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM ALAGOAS - SR/PF/AL, SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI/SR/PF/AL**

1. Trata-se de procedimento com vistas à contratação de solução de tecnologia para atender as necessidades desta SR/PF/AL.
2. APROVO o Estudo Técnico Preliminar Digital - ETP 7/2023 (SEI nº 30210994), nas condições e quantidades aqui definidas, por caracterizar as necessidades, descrever os requisitos, alternativas, escolhas, avaliação de custos, resultados pretendidos e demais informações necessárias à contratação de serviços de interesse da SR/PF/AL, no caso, para contratação do suporte de TIC.
3. Restitua-se ao **SELOG/SR/PF/AL** para conhecimento e adoção das medidas decorrentes.

**LUCIANA PAIVA BARBOSA**  
Delegada de Polícia Federal  
Superintendente Regional - SR/PF/AL  
(assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANA PAIVA BARBOSA, Delegado(a) de Polícia Federal**, em 19/07/2023, às 17:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=30246221&crc=949444C4](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=30246221&crc=949444C4).  
Código verificador: **30246221** e Código CRC: **949444C4**.