



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI/SR/PF/AL

ANEXO II - Catálogo de Serviços com Prioridade (SLA) a ser atendido.

MODELO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência. Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço, prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços, com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de Referência. Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado. A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço. Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

Suporte técnico a usuários (Torre I)

AREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Médio	Médio	4
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo	Baixo	5

Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Alto	Alto	2
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo	Médio	4
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (email, impressoras e senha)	Baixo	Médio	4
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho	Baixo	Alta	3
	Configuração do IP em microcomputador	Baixo	Médio	4
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	Médio	Médio	4
	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório	Alto	Alto	2
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks	Alto	Alto	2
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo	Baixo	5
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo	Médio	4
	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio	Médio	4

Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners.	de	Tratar falhas de impressão	Médio	Médio	4
	e	Trocar insumos de impressora	Médio	Médio	4
		Tratar indisponibilidade	Médio	Alta	3
Administração de Projetores de Vídeo	de	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio	Médio	4
		Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo.	Baixo	Baixo	5
		Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo.	Baixo	Baixo	5
Administração de Solução de Videoconferência	da	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio	Alto	3
	de	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo	Baixo	5
		Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Médio	Médio	4
		Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Alta	Alta	2
		Configuração e solução de problemas de sessões de áudio e videoconferência	Médio	Alta	3
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento		Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Médio	4
	de				

		Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Baixo	5
Reparos de Equipamentos e Confecção de Cabos		Instalação, configuração, inventariar, reinstalação e manutenção dos Softwares de Plataforma Básica	Baixo	Médio	4
		Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio	Médio	4
Gerenciamento de Softwares de Uso Cooperativo		Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Alto	Alto	2
		Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Médio	Alto	3
		Instalação e atualização dos sistemas corporativos	Médio	Alto	3
		Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio	Baixo	4
		Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	Médio	Médio	4
Contas e Credenciais		Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Médio	Alto	3
		Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Médio	Alto	3
		Instalação de Tokens e Certificados	Médio	Médio	4
Serviços de Recuperação de Dados		Recuperação de dados de arquivos em servidor	Médio	Alto	3

Serviço de VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	Baixo	Médio	4
	Falha de acesso à VPN	Baixo	Médio	4
E-mail	Alterar lista de e-mail	Baixo	Médio	4
	Configurar Outlook	Baixo	Médio	4
	Dúvidas sobre e-mail	Baixo	Médio	4
	Tratar falha de e-mail	Médio	Médio	4
Serviço Especializados de TIC (Torre II)				
Serviço de CFTV	Teste de câmeras em bancada	Alto	Alto	2
	Configuração de Câmera	Alto	Alto	2
	Identificação se a Falha foi na câmera ou no cabeamento	Elevado	Crítico	2
Contas e Perfis de Acesso: Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio	Alto	3
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto	Alto	2
	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Alto	Alto	2

	Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF.	Alto	Alto	2
Gerenciamento de Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alto	2
	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alto	2
Ativo de Rede: Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de rede	Alto		
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Rede	Alto	Alto	
	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio	Médio	4
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Médio	Médio	4
Servidores: Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Alta	Alto	2
	Instalação Física de Servidores	Alto	Alta	2
	Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Alta	Crítica	1
	Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado	Crítica	2
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado	Crítica	2

		Remoção de Servidores	Médio	Médio	4
Servidores: Configuração Servidores	de	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Alto	Crítico	1
		Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Elevado	Alto	2
		Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Elevado	Alto	2
		Configuração de Servidores de Aplicações	Alto	Crítico	1
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado	Crítico	2
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado	Crítico	2
		Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos	Elevada	Crítico	2
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado	Alto	2
		Remoção de Servidor de Aplicação	Médio	Médio	4
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados.	Elevado	Alta	2
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts.	Elevado	Alta	2

Banco de Dados: Gerenciamento de Bancos de Dados	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Remoção de Banco de Dados.	Médio	Médio	4
Backup: Instalação	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado	Crítica	2
Backup: Administração e Execução de Rotinas de Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Altíssimo	Crítico	1
	Realocação de Espaço Físico em Backup.	Altíssimo	Crítico	1
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais.	Altíssimo	Crítico	1
	Realocação de Espaço Físico em Backup	Altíssimo	Crítico	1
		Altíssimo	Crítico	1
Backup: Restauração	Restauração de Dados de Usuários	Altíssimo	Crítico	1
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto	Crítico	1
	Restauração de Dados de Bancos de Dados.	Alto	Crítico	1
	Restauração de Dados de Aplicações	Elevado	Crítico	1
	Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos.	Alto	Alto	1

Armazenamento/Storage: Instalação e administração	Instalação e Configuração de Storage	Elevado	Alto	2
	Formatação lógica de discos	Elevado	Crítico	2
	Substituição de disco físico no storage.	Elevado	Crítico	2
	Criação de Unidade Lógica em Storage.	Elevado	Alto	2
	Otimização de Performance em Storage.	Médio	Médio	4
	Realocação de Espaço Físico em Storage.	Elevado	Alto	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de screening.	Alto	Médio	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento	Alto	Crítico	1
	Criação e homologação de rotina para migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Crítico	1
	Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Alto	2
	Validação de relatórios do ambiente - File Server, Controladoras, outros	Médio	Médio	4
	Análise e verificação de Logs de transações	Alto	Alto	2
	Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN)	Alto	Alto	2
	Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do Storage	Alto	Alto	2

	Criação, alteração e exclusão de Aggregate	Alto	Alto	2
	Ajustes de configuração para Switch Optico.	Alto	Alto	2
	Ajustes de configuração para servidor de arquivo.	Alto	Alto	2
Documentação: Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio	Médio	4
	Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Alteração de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Médio	4
	Atualização de Script de Atendimento	Médio	Médio	4
Telecomunicações: PABX.	Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP	Alto	Alto	2
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway	Alto	Alto	2
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones	Médio	Médio	2
Serviço de CFTV	Configuração de software de VMS	Alto	Alta	2
	Configuração de perfil de acesso do VMS	Alto	Alto	2
	Configuração do Backup do VMS	Alto	Alto	2
	Verificação de gravação do VMS	Alto	Alto	2
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação	Alto	Alto	2

	Inserção de câmera no VMS	Médio	Alto	3
	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS	Médio	Alto	3
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	Médio	Médio	4
	Restaurar dados de pasta	Médio	Médio	4
Coletores Biométricos e sistema de Registro de Ponto Eletrônico.	Configurar/Habilitar relógio de ponto no REF	Médio	Médio	4
	Reprocessamento de dados (Digital/inclusão de ponto)	Médio	Médio	4
	Busca de Vulnerabilidades: Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio		
	Antivírus: Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado		
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Monitoramento de ataques e invasões de rede.	Elevado		

Segurança de Rede	Gestão do Ambiente de Antivírus: Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente.	Baixo		
	AntiSpam: Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões);	Médio		
	AntiSpam: Ações corretivas às ameaças identificadas	Alto		
	Otimização de Banda: Elaboração de relatório do consumo de banda; Monitoramento de tráfico.	Médio		
Segurança de Rede: Switchs.	Verificação da saúde (CPU, Memória, etc)	Médio	Alto	3
	Alteração e Inclusão de VLAN	Médio	Médio	4
	Controle de portas dos switchs da camada de acesso (habilitar e desabilitar)	Médio	Médio	4
	Inserir switch na rede local	Alto	Alto	2
	Monitoração de Switch	Alto	Alto	2
Controle de Acesso - Acesso WIFI	Wireless - Administração de usuários, Monitoramento de ataques e invasões.	Médio	Médio	4
	Gerenciamento e manutenção de contas de usuários através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários	Médio	Médio	4

Anexo III - Ambiente de Tecnologia da Informação do Contratante.

Ambiente de Tecnologia da Informação do Contratante						
Itens de Configuração (ICs)	SR/AL	PEP Shopping Maceió	PEP Shopping Arapiraca	Aeroporto Internacional Zumbi Palmares dos	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 CODIGO 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
TELEFONIA IP GRANDSTREAM	280	2	4	2	4	8

TELEFONE YEALINK	IP	78					
ROTEADOR WIFI		21					
WINDOWS 10		400	10	10	12		24
WINDOWS SERVE 2012 / 2019		25					
TOTAL		2.132	45	40	57	39	121

Anexo IV- Requisitos das Equipes Especializadas (Torres I e II).

Área especializada - Suporte ao usuário de tecnologia da informação(Torre I)	
Escopo	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários.
Profissional	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Senior.
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas), comprovado através de documentação.
Experiência Profissional	Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em: Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft e Office 360 ou superior; Atividades de instalação, Atualização, , remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho; Atendimento aos usuários de TI. Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux. na área de atendimento de suporte técnico em tecnologia da informação.
Certificações	Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 7 ou superior (MCSA), exames MD 100 e MD 101

Área especializada - Técnico de rede Senior (Torre I)	
Escopo	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico sistemas de rede e usuários.
Profissional	Técnico de rede de tecnologia da informação - Senior.
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico na área de Tecnologia da Informação ou telecomunicações.

Experiência Profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <p>Realizar conversões numéricas, analisar pacotes e fazer uma configuração inicial de switch, configurar VLANs e 802.1Q.</p> <p>Configurar roteamento IPV4 e IPV6, implantar e monitorar redes LAN e WAN.</p> <p>Aplica técnicas de instalação e configuração da rede física e lógica. Instala, configura e administra sistemas operacionais em redes de computadores. Implementa políticas de segurança para acesso a dados e serviços diversos.</p> <p>Implementar protocolos, roteamento, switching, cabeamento estruturado e telefonia IP</p> <p>Aplicar políticas de administração de redes, serviços de disponibilidade e segurança física e lógica</p> <p>Criptografar dados, serviços de certificados digitais e proteção em servidores Linux e Windows</p>
Certificações	<p>Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 7 ou superior (MCP windows 7 e windows server 2012 ou superior).</p> <p>Certificação técnica em rede de dados.</p>

Área especializada - Suporte a infraestrutura de tecnologia da informação (Torre II)	
Profissional	Analista de suporte computacional Sênior.
Formação	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas).

Experiência	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <p>Gestão de infraestrutura de TI bem como em atividades de gestão de serviços;</p> <p>Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de rede;</p> <p>Em atividades relacionadas a implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura;</p> <p>Atividades relacionadas a implantação, administração, sustentação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação;</p> <p>Atividades relacionadas a implantação de melhorias de segurança e auditoria de segurança em ambiente de servidores e de usuário;</p> <p>Atividades relacionadas a Tratamento e Resposta de incidentes de segurança da informação;</p> <p>Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de telecomunicações de dados, áudio, vídeo, central telefônica;</p> <p>Atuou como arquiteto de soluções e propõe, projeta, executa e aprimora arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC;</p> <p>Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de servidores do tipo rack, hiperconvergência e storage;</p> <p>Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL; Possuir conhecimento avançado e experiência e vivência com Bancos multidimensionais, Data Warehouse, data marts, data mining, ferramentas.</p>
Certificados	<p>ITIL V3 Foundation ou superior;</p> <p>Certificação MTA: Windows server 2012 e Windows 7 ou superiores;</p> <p>Certificação em protocolos de virtualização Hyper V.</p>

Anexo V - Modelo de Termo de Responsabilidade e Manutenção de Sigilo.

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
<p>Este TERMO DE COMPROMISSO (“TERMO”) é celebrado entre:</p> <p>A. CONTRATANTE SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM ALAGOAS, com sede na Av. Walter Ananias, 705, Jaraguá - Maceió/AL, CEP 57.080-025, inscrita no CNPJ sob o nº 00.394.494/0020-07, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e</p> <p>B. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais. O MMFDH e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir. CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o XXX;</p> <p>CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS; CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;</p>	

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Divulgadora”) à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Receptora”), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso: A. A Parte Receptora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes. B. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS. C. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo. D. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora. E. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade. F. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se

devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a

Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas. Brasília, ____ de _____ de 20XX.

De acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
Nome	Nome
Cargo	CPF
SIAPE	SIAPE
Testemunha 1	Testemunha 2
Nome	Nome
CPF	CPF

Anexo VI - Modelo de Termo de Ciência da declaração e Manutenção de Sigilo e Segurança da Informação.

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no **Cade**. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 1/2019

CONTRATO Nº		
OBJETO		
CONTRATADA		CNPJ
PREPOSTO		
GESTOR DO CONTRATO		
<p>2. CIÊNCIA Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.</p>		
Funcionários da Contratada		
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
MACEIÓ, ____ de _____ de 2023.		

Anexo VII - Modelo de Apresentação da Proposta com Planilha de Formação de Preços.

IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO
Nº DO PROCESSO
Nº DA LICITAÇÃO
NOME DA EMPRESA
CNPJ
<p>GRUPO I - Serviços especializado de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação, que consiste em serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, para atendimento a SR/PF/AL e seus postos de atendimento.</p>

ITEM 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.		ITEM 2 - Prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) da Polícia Federal em Alagoas.	
COMPONENTE DE CUSTO			
DESCRIÇÃO		VALOR MENSAL (R\$)	
CUSTOS DE PESSOAL			
CUSTO COM SOFTWARE			
CUSTOS COM RECURSOS DE COMPUTAÇÃO			
CUSTOS COM EQUIPAMENTOS			
CUSTOS COM SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES			
OUTROS CUSTOS (ESPECIFICAR)			
SUBTOTAL COMPONENTES DE CUSTO			
COMPONENTES DE PREÇO			
DESCRIÇÃO		VALOR MENSAL (R\$)	
)ELEMENTOS COMERCIAIS (FATORES/AJUSTES COMERCIAIS)			
COBERTURA TRIBUTÁRIA			
OUTROS COMPONENTES (ESPECIFICAR)			
SUBTOTAL COMPONENTES DE PREÇO			
TOTAL MENSAL			
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]			

Anexo VIII - Modelo de Termo de Vistoria.

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº /....., que a empresa (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico (nome do responsável), CPF nº, em visita realizada às instalações da **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM ALAGOAS**, com sede na Av. Walter Ananias, 705, Jaraguá - Maceió/AL, CEP 57.080-025, está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pela instituição, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes. Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Maceió/AL, dede

.....

NOME COMPLETO Cargo Matrícula

Anexo IX - Modelo de Dispensa de Vistoria.

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

A empresa(nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF nº , representada por seu Responsável Técnico (Nome do responsável), CPF nº, DECLARA que tem ciência das condições atuais de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL EM ALAGOAS**, com sede na Av. Walter Ananias, 705, Jaraguá - Maceió/AL, CEP 57.080-025 e encontra em condições de execução dos serviços objeto da presente contratação, nos termos do Art. 63, §2º, da Lei 14.133/21, bem como das condições de acordo de níveis de serviços para o cumprimento das obrigações a serem contratadas e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços com a qualidade necessária dentro dos acordo de níveis de serviços, nos termos do Edital do Pregão Eletrônico nº/20... e seus Anexos.

Maceió/AL, dede 20....

.....

NOME COMPLETO RG / UF CPF Representante legal da CONTRATADA

Anexo X - Ferramentas - Técnicos das Equipes Especializadas.

Ferramentas utilizadas pelos técnicos de suporte		
Item	Quantidade	Descrição
1	1	TESTADOR E LOCALIZADOR DE CABO DE REDE DIGITAL
2	1	ALICATE CRIMPADOR DE CABOS DE REDE
3	1	KIT DE FERRAMENTAS DE PRECISÃO
4	1	JOGO DE CHAVE DE FENDA PHILLIPS
5	1	MULTÍMETRO COM TESTE DE CONTINUIDADE

6	1	KIT FIBRA ÓPTICA CANETA 10 KM CLIVADOR FC-6S POWER METER
7	1	TUBO PARA ACESSÓRIOS E COMPONENTES
8	1	ALICATE DE BICO LONGO 5"
9	1	KIT DE CHAVE TORX
10	1	PINÇA RETRÁTIL COM 3 DENTES
11	1	PINÇA T PARA SOLDAR E SEGURAR
12	1	PINÇA PARA CHIPPS ANTIESTÁTICA
13	1	INSERSOR PARA CHIPS ANTIESTÁTICO
14	1	EXTRATOR DE COMPONENTES DE 3 GARRAS
15	1	CHAVE TESTE (BUSCA POLO)
16	1	ALICATE DIAGONAL
17	1	ALICATE CORTADOR E DESCASCADOR DE FIOS
18	1	EXTRATOR DE CHIP
19	1	TUBO COM SOLDA
20	1	SUGADOR DE SOLDA
21	1	PINCEL PARA LIMPEZA TAMANHO PEQUENO
22	1	PINCEL PARA LIMPEZA TAMANHO MÉDIO
23	1	CHAVE DE PORCA 1/8"
24	1	CHAVE DE PORCA 3/16"
25	1	ESTAÇÃO DE SOLDA E RETRABALHO
26	1	MÁQUINA DE FUSÃO DE FIBRA



Documento assinado eletronicamente por **EMERSON CLEMENTE DOS SANTOS**, **Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 27/07/2023, às 10:24, 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 **GUSTAVO FERNANDES ARAUJO**, **Chefe de Núcleo**, em 27/07/2023, às 11:53, 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 **FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS**, **Perito(a) Criminal Federal**, em 31/07/2023, às 14:57, 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=30351866&crc=0F67401D](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=30351866&crc=0F67401D).

Código verificador: **30351866** e Código CRC: **0F67401D**.