

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO nº 38/2023**1. INFORMAÇÕES BÁSICAS**

Categoria da Contratação: CONTRATAÇÕES DE TIC

Número da Contratação: 200364/090050/2022

Processo Administrativo nº: 08385.001292/2021-75

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de contratação de serviços técnicos especializados de atendimento presencial (2º Nível) aos usuários de TIC e serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura de TIC, presencial e remoto, para atendimento das necessidades desta Superintendência Regional da Polícia Federal no Paraná e suas Unidades Descentralizadas subordinadas financeiramente.

2.2. A contratação ora pretendida tem modelo estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e, em especial, compreende os seguintes aspectos:

2.2.1. Os serviços em questão, são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos da Polícia Federal, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções deste órgão.

2.2.2. Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

2.2.3. Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes constantes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.3. A Instrução Normativa nº 13/2005-DG/PF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal, atribuiu ao Setor e Núcleo de Tecnologia da Informação (STI e NTI), em seu art. 189, a atribuição de dotar à SR e sua circunscrição com sistemas informatizados, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática e telecomunicações, e outras atividades correlatas à TIC, capazes de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa da sua região.

2.4. Todavia, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução destas atividades, devendo recorrer à execução indireta, mediante contrato, para execução dos serviços operacionais de TIC. Ademais, as atividades a serem contratadas são materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituam área de competência legal desta Polícia Federal.

2.5. A execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, e em especial não se insere nas vedações previstas no artigo 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018; além disto, é tratada como atividade que, no âmbito da Administração Pública Federal, será preferencialmente objeto de execução indireta nos termos do inciso XXIII da Portaria MPDG nº 443, de 27 de dezembro de 2018, e ainda se refere a contratação de um solução única de TIC que segue modelo estipulado pela SGD/MGI, não envolvendo a contratação dos serviços de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

2.6. Os serviços a serem contratados, para os atendimentos de 2º e 3º Nível, são atualmente objeto do Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR que atingirá o prazo máximo de vigência de 60 meses em 31/12/2023, conforme detalhamento no item específico que avalia o atual contrato para fins de estimativa da nova contratação.

2.7. Considerando que a DTI/PF contratou serviço de atendimento de TIC em 1º Nível abrangendo todas as unidades da PF no Brasil, unificando o atendimento e aberturados chamados na plataforma por eles contratada, escalonado os chamados de 2º e 3º Níveis para as unidades somente quando necessário via sistema específico para esta finalidade, perdeu-se a necessidade do atendimento de 1º Nível local descentralizado.

2.8. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nesta descentralizada e respectivas unidades regionais, é necessário promover um novo processo licitatório seguindo os normativos e legislação atuais e o alinhamento com o modelo adotado pela DTI para seleção de fornecedor dos serviços que são objetos desta contratação.

2.9. A contratação envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico de 2º nível, presencial, aos usuários, e sustentação de infraestrutura. Ambos devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejada e o desempenho esperado.

2.10. O atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários é um meio para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários in loco, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC. É um ponto de contato entre os usuários e a área de TIC da PF, estando diretamente responsável pela percepção e satisfação quanto à qualidade e efetividade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal.

2.11. O suporte técnico aos usuários será na modalidade presencial. A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI para gerir e tratar as demandas da descentralizadas referentes a essa contratação.

2.12. O atendimento de 3º nível é um meio para gerenciar a sustentação da infraestrutura destas unidades, que é muito sensível e requer um bom nível de maturidade em seus processos com indicadores de disponibilidade que possam mensurar a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de sustentação da infraestrutura deve utilizar os processos do ITIL como melhores práticas.

2.13. Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, dependem da infraestrutura de TIC da PF serviços prestados para toda a população, tais como o Serviço de Emissão de Passaportes, o Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, Registro de Estrangeiros, o Serviço de Controle e Fiscalização de Empresas de Vigilância Privada, Controle de Produtos Químicos, dentre outros. Além dos serviços prestados ao público externo, são vários os sistemas utilizados internamente pela Polícia Federal como apoio para a execução da missão de todas as áreas de negócio.

2.14. Além disso, o uso de soluções de Tecnologia da Informação está em franca expansão na PF. Existe grande demanda pela adoção de novos serviços informatizados nos próximos anos, e os projetos para a criação de tais serviços vêm sendo constantemente incorporados ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Os novos serviços e sistemas implicarão no aumento gradativo da infraestrutura atual, fazendo com que o seu gerenciamento seja ainda mais complexo.

2.15. Os serviços são enquadrados como continuados tendo em vista que se a necessidade a ser atendida com a contratação é permanente, constituindo-se em serviços que se destinam a dar suporte à realização das atividades da Polícia Federal.

2.15.1. O objeto a ser contratado possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, aliado ao tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do contratante.

2.15.2. Neste sentido a própria Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, recomenda o estabelecimento de prazo mínimo de vigência inicial de 24 meses.

2.15.3. No âmbito desta Polícia Federal, os serviços e sua execução são ainda afetados pelas características próprias de um órgão policial, razão pela qual entendeu-se que seria mais vantajosa a vigência inicial do contrato 5 anos, conforme permissivo do artigo 106 da Lei nº 14.133/2021, implicando na diminuição dos custos administrativos com as formalizações das prorrogações dos contratos, além disso possibilita que o contrato seja mais eficiente e com menor custo para a Administração, em especial considerando a complexidade das rotinas e serviços a serem prestados.

2.15.4. Entretanto, considerando o contido no item 8 b do Despacho UCI/SR/PF/PR 32523905, que *dispõe que deverá ser incluída nos autos a demonstração da vantagem econômica, com orientação de que conste nos autos planilha(s) com as respectivas pesquisas que demonstrem a aludida vantagem*, e contrato atual e da impossibilidade de construir uma tese em curto período de tempo a demonstrar a vantagem da vigência de 05 (cinco) anos, será

estabelecida a vigência da nova contratação em 24 (vinte e quatro) meses, conforme prazo mínimo estabelecido na Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2.16. Na elaboração dos documentos desta contratação serão observadas as vedações previstas no art. 5º da IN SGD/MGI nº 94, de 23 de dezembro de 2022, sendo que as obrigações estabelecidas deverão estar em conformidade com o disposto no referido artigo.

2.17. As condições de qualificação técnica e econômica-financeira estabelecidas em item próprio do Termo de Referência, consideram que data a natureza dos serviços é essencial que a empresa a ser contratada possua experiência comprovada na execução de atividades compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta contratação, demonstrando que qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar, bem como que demonstrem a boa condição financeira da empresa. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo sido observados os limites da Lei nº 14.133/2021.

2.18. A contratação ora pretendida segue a padronização da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, bem como o modelo estabelecido pelo órgão central de TIC desta Polícia Federal, entretanto, até esta data a contratação não se encontra entre os itens contemplados no Catálogo Eletrônico de Padronização (<https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/itens-padronizados>).

2.19. Alinhamento da solução de TIC com os instrumentos de planejamento

2.19.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023 desta SR/PF/PR, conforme detalhamento a seguir:

- I - ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000021/2023;
- II - Data de publicação no PNCP: 20/05/2023;
- III - Id do item no PCA: 173;
- IV - Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- V - Identificador da Futura Contratação: 200364-50/2022.

2.19.2. O objeto está alinhado ao Plano Estratégico de Tecnologia de Informação e Comunicação - PETIC 2020-2023 da Polícia Federal, conforme Despacho CPLAN/CGAD/DTI/PF 31267700:

Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC	
Descrição: implementar ações e atividades voltadas para a operação e manutenção das atividades de TIC em níveis adequados.	
Indicador 9.1: índice de disponibilidade de serviços de TI Meta: 99,8% Frequência: anual	Indicador 9.2: percentual de conformidade de infraestrutura Meta: 2020: 50% 2021: 70% 2022: 80% Frequência: anual

2.19.3. O objeto está alinhado ao Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) 2020-2021- Prorrogado para 2023, conforme Despacho CPLAN/CGAD/DTI/PF 31267700:

Objetivo Estratégico	ID	Necessidade de TIC	Meta	Início	Término	ID PDTIC anterior	ID	Ação	Unidade demandante	Unidade responsável pela execução
	N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI	Contratação finalizada	07/2020	12/2020	-	A167	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC da DTI	DISE/CGTI/DTI	DISE/CGTI/DTI
			Meta relacionada às unidades descentralizadas	07/2020	12/2021	-	A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	STIs NTIs	STIs NTIs

2.20. Objetivo do Estudo Técnico Preliminar

2.20.1. Identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD 17644852, que trata da necessidade de contratação de serviços de suporte de TIC, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.

3. ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante	Responsável
NTI/SR/PF/PR	GLAUCO LUCIO GONÇALVES LOPES

4. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

4.1. Entre as principais necessidades de negócio identificadas encontram-se:

4.1.1. Prover serviço de suporte técnico presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação. As demandas serão recebidas por meio de registro em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC fornecida pelo contrato da DTI/PF.

4.1.2. Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.

4.1.3. Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, 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.

4.1.4. Prover serviço de suporte técnico local presencial prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos, de acordo com as classificações de urgência e impacto.

4.1.5. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

4.1.6. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.

- 4.1.7. Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
- 4.1.8. Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
- 4.1.9. Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento do Nível de Serviço, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento do Portfólio de Serviço, com o apoio da PF.
- 4.1.10. Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido no Termo de Referência.
- 4.1.11. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e em todos os aspectos do serviço contratado.

5. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

- 5.1. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da PF. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
- 5.2. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 5.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
- 5.4. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, as topologias físicas e lógicas da rede da PF, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pelo NTI.
- 5.5. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.
- 5.6. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC 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.
- 5.7. 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 já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da PF.
- 5.8. 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.
- 5.9. Apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades desta contratação, nos termos da IN DG/PF 175/2020.
- 5.10. A CONTRATADA substituirá, de imediato, da prestação de serviços objeto desta contratação qualquer colaborador que: não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pelo CONTRATANTE; que embarace a fiscalização; ou que se conduza de modo prejudicial, indesejável, inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.
- 5.11. A CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia do CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição.
- 5.12. A CONTRATADA deverá realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos do CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 5.13. São ainda requisitos de metodologia de trabalho que deverão ser observados pela CONTRATADA:
 - 5.13.1. Apoiar e submeter à aprovação do CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
 - 5.13.2. Subsidiar o CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
 - 5.13.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
 - 5.13.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
 - 5.13.5. Apoiar e auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:
 - a) Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pelo CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.
 - b) Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pelo CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.
 - c) Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais
 - 5.13.6. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.
 - 5.13.7. Submeter à prévia aprovação do CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
 - 5.13.8. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
 - 5.13.9. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
 - 5.13.10. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
 - 5.13.11. Responsabilizar-se pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
 - 5.13.12. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.

- 5.13.13. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.
- 5.13.14. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE.
- 5.13.15. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 5.13.16. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 5.13.17. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 5.13.18. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica do CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços.
- 5.13.19. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que aloque aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 5.13.20. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 5.13.21. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.
- 5.13.22. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 5.13.23. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 5.13.24. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte do CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
- 5.13.25. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 5.13.26. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º §1., da Lei nº 14.133/21, sob pena de imediata rescisão contratual.
- 5.13.27. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação do CONTRATANTE.
- 5.13.28. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço ao CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura do CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com o CONTRATANTE.
- 5.13.29. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

- 5.14. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 5.15. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.
- 5.16. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas.
- 5.17. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e 4 e COBITv5.
- 5.18. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3 e 4.
- 5.19. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL 4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.
- 5.20. Todos os processos definidos nesse contrato devem ser atualizados para a biblioteca ITIL 4 caso a biblioteca ITIL v3 seja descontinuada durante a execução contratual. Todos os processos definidos nesse contrato devem estar atualizados antes da data final de término do ITIL v3.
- 5.21. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.
- 5.22. Os requisitos da ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC serão detalhadas no Termo de Referência.

6. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

Requisitos de Capacitação

- 6.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

Requisitos Legais

- 6.2. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e a outras legislações aplicáveis;
- 6.3. Aplicam-se também os seguintes requisitos:
- 6.3.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
- 6.3.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
- 6.3.3. 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.
- 6.3.4. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos relacionados no 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, mas não somente, os listados no subitem anterior.

Requisitos de Manutenção

- 6.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;
- 6.5. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

Requisitos Temporais

- 6.6. Os serviços devem ser prestados, ininterruptamente, por se tratar de serviços continuados, a contar de 1º de janeiro de 2024 ou outra data constante na Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;
- 6.7. Na contagem dos prazos estabelecidos no Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 6.8. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.
- 6.9. Durante a execução contratual, o CONTRATANTE realiza abertura de chamados que podem envolver: requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas, e serão classificados de acordo com os critérios de prioridade estabelecidos pelo CONTRATANTE, e consequente definição dos prazos de atendimento.
- 6.10. Considerando a interação desta contratação com a contratação mantida de forma centralizada pela DTI/PF (N1), que recebe os chamados e procede ao escalonamento das demandas, através de Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC, os requisitos temporais, observarão as seguintes especificidades:
- 6.10.1. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento (TIT) e tempo máximo para solução do chamado (TMS), serão contados a partir do escalonamento realizado pelo atendimento inicial da DTI/PF (N1) para o suporte da empresa contratada da PF/PR.
- 6.10.2. É responsabilidade do N1 do CONTRATANTE o encaminhamento das requisições com todas as informações necessárias para seu atendimento.
- 6.10.2.1. Caso ocorra de a requisição estar com informações incompletas, esta deve ser devolvida ao N1 para que se faça o devido encaminhamento correto, e comunicado à DTI/PF para que essa tome as providências cabíveis para evitar esse tipo de não conformidade. Nessas situações, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo do acordo de nível de serviço da CONTRATADA da SR/PR.
- 6.11. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade:
- 6.11.1. a) **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- 6.11.1. b) **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.
- 6.11.1. c) **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.
- 6.12. As tabelas abaixo definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	· Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.
	· Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos críticos.
	· Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população.
	· Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
	· Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente.
Alto	· Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte).
	· Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	· A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
	· O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	· A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.
	· O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
	· Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	· O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.
	· O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
	· A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
	· A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	· O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.
	· O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
	· O sistema ou recurso é crítico.

	<ul style="list-style-type: none"> Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP. Qualquer incidente ou requisição reportado pela Gestão NTI como urgente.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

6.12.1. O Catálogo de Serviços, não exaustivo, constará de anexo próprio do Termo de Referência, e vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

6.12.2. Os sistemas e recursos de TIC constarão de anexo próprio do Termo de Referência com a respectiva definição quanto à criticidade ou essencialidade, que embasam o grau de urgência. O Catálogo de serviços definirá também o Impacto de cada atividade desempenhada pela CONTRATANTE.

6.12.3. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes no Termo de Referência poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

6.13. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada serviço, de acordo com a seguinte matriz de prioridades:

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

6.13.1. 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.

6.14. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)
1	Em até 20 min	Em até 1,5h
2	Em até 30 min	Em até 2h
3	Em até 1h	Em até 5h
4	Em até 2h	Em até 10h
5	Em até 3h	Em até 24hs ou em data posterior específica ou combinada entre as partes.

6.15. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TIT E TMS.

6.16. 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.

Requisitos de Segurança e Privacidade

6.17. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e 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.

6.18. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

6.18.1. A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

6.18.2. 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.

6.18.3. 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 pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.

6.18.4. 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, entre outros, seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE. Caso algum funcionário fique por mais de 60 dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da PF, deve-se comunicar ao CONTRATANTE para avaliação quanto ao desligamento deste colaborador da respectiva equipe da CONTRATADA.

6.18.4.1. A CONTRATADA deverá ainda assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE.

6.18.5. 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.

6.18.6. 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.

6.18.7. 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 Compromisso e Manutenção de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6.18.8. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da PF não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

6.18.9. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela Polícia Federal ou contidos em quaisquer documentos e mídias de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.18.10. A CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.

6.18.11. A CONTRATADA deverá fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades no CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

6.18.12. A CONTRATADA deverá promover a devolução de crachás e demais materiais pertencentes ao CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA.

6.19. Nos termos da IN 175/2020-DG/PF, será exigido — ainda que em regime temporário de trabalho — de todos os candidatos a atuar no âmbito da Polícia Federal:

I - ficha cadastral, conforme modelo constante no Termo de Referência, a qual deverá ser preenchida manualmente pelo candidato;

II - currículo atualizado em formato PDF pesquisável; e

III - as seguintes certidões, as quais podem ser obtidas na Internet:

a) Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;

b) Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral; e

c) Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal; e

d) Certidão Negativa dos locais onde residiu nos últimos cinco anos: emitida pela respectiva Justiça Estadual; ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

IV - Termo de Responsabilidade, conforme modelo constante no Termo de Referência;

§ 1º Somente será aceita certidão dentro do prazo de validade ou, caso não possua prazo expressamente estabelecido, expedida, no máximo, nos noventa dias anteriores à data da entrega.

§ 2º A qualquer tempo, a Polícia Federal poderá solicitar outros documentos necessários para:

a - comprovação de dados; ou

b - esclarecimento de fatos envolvendo o candidato.

6.19.1. Os documentos referidos acima deverão ser entregues pela Contratada ao fiscal do contrato, com antecedência mínima de trinta dias do início da execução dos serviços.

6.19.2. Não havendo tempo hábil entre a adjudicação do objeto licitado e o início da prestação dos serviços para a apresentação da documentação, os documentos supracitados poderão ser entregues em até quinze dias contados a partir da assinatura do contrato.

6.19.3. A Contratada submeterá ao fiscal do contrato, com antecedência mínima de trinta dias do início da execução dos serviços, salvo em casos de emergência devidamente justificada que impossibilite informação prévia:

I - os nomes dos candidatos ao posto, juntamente com:

a) currículos;

b) fichas cadastrais; e

c) certidões exigidas;

II - o nome do empregado substituto, com:

a) o motivo da substituição; e

b) o prazo da substituição; e

6.19.4. Apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados alocados no contrato de prestação de serviços.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.20. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

6.20.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

Requisitos de Projeto e de Implementação

6.21. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

6.21.1. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer, caso possível, tendo em vista o encerramento do atual contrato em 31/12/2023, em 1º de janeiro de 2024, sendo que o período entre a assinatura do CONTRATO e o início da execução dos serviços caracteriza o Período de Transição Operacional (PTO).

6.21.1.1. No caso de não haver tempo hábil, a data para início dos serviços será aquela definida na Ordem de Serviços, sem contemplar PTO.

6.21.2. 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 dos contratos que virão a ser substituídos.

6.21.3. Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da Superintendência e demais unidades regionais, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Requisitos de Implantação

6.22. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

6.22.1. Com base nas informações recolhidas durante o Período de Transição Operacional - PTO, supramencionado, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços.

6.22.2. No caso de não haver tempo hábil para o PTO, os serviços serão iniciados na data definida na OS, sendo dispensada a apresentação de Plano de Implantação dos Serviços.

6.22.3. O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: no primeiro mês, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no segundo mês, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um

fator de 0,5; e no último mês serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,75. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

Requisitos de Garantia e Manutenção

6.23. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

6.24. 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.

Requisitos de Formação da Equipe

6.25. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

6.26. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TIC e respectivas áreas finalísticas da PF, envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes.

6.27. 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.

6.28. 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 no Termo de Referência.

6.29. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos, com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.

6.30. A CONTRATADA deverá comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato, apresentando toda a documentação necessária.

6.31. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da PF exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

6.32. A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos no Termo de Referência com excelência.

6.33. Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 120 (cento e vinte) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado semestralmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.

6.34. Os treinamentos relativos à atualização dos requisitos de qualificação das equipes, à exemplo de treinamentos para a atualização das certificações, não deverão ser incluídas no Plano de Capacitação. É obrigação da CONTRATADA manter os requisitos mínimos de qualificação das equipes conforme descrito no TR.

6.35. O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá seguir a carga horária mínima para cada equipe especializada conforme a seguir. A carga horária deverá ser cumprida a cada 6 meses de execução contratual, podendo, a critério do CONTRATANTE, não ser executada ou ser executada parcialmente.

Equipe	Carga horária semestral
Equipe especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário	80hs
Equipe especializada II – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação, Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados e Telefonia IP.	100hs

6.36. A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, e deve ser executado no semestre seguinte. A não apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. A glosa será realizada mensalmente até a apresentação e aprovação do plano.

6.37. O CONTRATANTE poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados.

6.38. Eventualmente, e devidamente fundamentada a necessidade por parte do CONTRATANTE, poderão ser solicitados treinamentos específicos em alguma tecnologia, ferramenta ou solução de TI, de até 40 horas, por equipe especializada, no decorrer do período de execução do Plano de Capacitação. A CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados. Esse treinamento extemporâneo poderá ser incluído na carga horária do programa contínuo de desenvolvimento de competências, contudo caso a carga horária estabelecida para capacitação já tiver sido cumprida, esse motivo não poderá ser utilizado para a não execução do treinamento por parte da CONTRATADA.

6.39. A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da CONTRATADA, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor ANUAL do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução contratual.

6.40. O Programa de Desenvolvimento de Competências não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.

6.41. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

Sustentabilidade

6.42. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

6.42.1. Não foram localizados critérios de sustentabilidade específicos aplicáveis a contratação, em especial, em consulta ao Guia Nacional Contratações Sustentáveis, v.6 - setembro/2023.

Garantia da Contratação

6.43. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

- 6.44. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no prazo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação, admitindo-se excepcionalmente, a apresentação após o início do contrato, tendo em vista o curto período de tempo disponível, a fim de evitar a interrupção da prestação dos serviços.
- 6.45. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 6.46. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.
7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS
- 7.1. A quantificação e estimativa prévia dos serviços foi estabelecida a partir das seguintes premissas:
- 7.1.1. **Levantamento do Ambiente**
- 7.1.1.1. Foi realizado, pelo NTI/SR/PF/PR, o levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem, bem como o número de usuários e sistemas utilizados pelo órgão, sendo que a descrição detalhada constará em Anexo próprio do Termo de Referência.
- 7.1.1.2. A definição dos usuários VIPs será realizada pelo NTI/PR, de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional, e repassada à DTI/PF para as devidas tratativas durante os atendimentos. O número máximo de usuários VIPs para esta contratação não excederá 25 (vinte e cinco)usuários, podendo (os usuários VIPs) estar em qualquer uma das localidades abrangidas pela contratação.
- 7.1.2. **Análise do Contrato Atual**
- 7.1.2.1. Os serviços a serem contratados são atualmente objeto do Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR, firmado com a empresa SIGMA DATASERVINFORMÁTICA S/A, CNPJ 77.166.098/0001-86, cujo fim da vigência de 60 meses ocorrerá em 31/12/2023, conforme processo SEI 08385.001567/2018-75.
- 7.1.2.2. O Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR, contemplava também o atendimento de 1º Nível, entretanto, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação- DTI/PF, enquanto órgão central de TIC da PF, contratou serviço de atendimento de TI em 1º Nível abrangendo todas as unidades da PF no Brasil, unificando o atendimento e abertura dos chamados na plataforma por eles contratada, escalonado os chamados de 2º e 3º Níveis para as unidades somente quando necessário via sistema específico para esta finalidade, desta forma, perdeu-se a necessidade do atendimento de 1º Nível local descentralizado.
- 7.1.2.3. A contratação local (Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR) foi formulada para ser executada por valor fixo, com os quantitativos de chamados referindo-se a mera estimativa, nos mesmos termos do modelo agora obrigatório para uso por força da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, conforme razões expostas no Despacho NTI/SR/PF/PR 21057871. Entretanto, por falta de clareza nos documentos que integraram a contratação, e que deram margem a interpretação diferente das condições de pagamento, a partir do ano de 2022 os serviços passaram a ser pagos em função do número de chamados efetivamente atendidos.
- 7.1.2.4. O pagamento por chamados atendidos mostra-se ineficiente e não incentiva a melhoria na qualidade de serviços e ambientes de TIC, tanto é assim, que tal solução não pode mais ser contratada nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 7.1.2.5. O valor atualmente contratado, conforme 4º Termo Aditivo (documento SEI 26331172) consta detalhado abaixo:

	Item	Descrição dos Serviços	Qtd. Total(12 meses)	Valor Unitário Serviço	Valor total do Item(12 meses)
GRUPO 01	1	CHAMADOS DE 1º e 2º NÍVEIS Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação, conforme especificações do Anexo I (1º Nível) e Anexo II (2º Nível)	6758	R\$ 54,67	R\$ 369.459,86
	2	CHAMADOS DE 1º e 3º NÍVEIS Serviço de suporte técnico especializado em infraestrutura de tecnologia da informação, conforme especificações do Anexo I (1º Nível) e Anexo III (3º Nível)	1813	R\$ 121,48	R\$ 220.243,24
VALOR TOTAL DO CONTRATO - R\$ 589.703,10					
VALOR MENSAL ESTIMADO DO CONTRATO - R\$ 49.141,925					

7.1.2.6. A empresa SIGMA para execução do contrato utiliza-se dos seguintes profissionais:

Perfil Profissional	Localidade	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Sede Curitiba	2
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Delegacia Maringá	1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Delegacia Londrina	1
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Delegacia Guarapuava	1
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Sede Curitiba	2
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Sede Curitiba	1

7.1.2.7. Atualmente a empresa não aloca profissionais fixos nas delegacias descentralizadas de Paranaguá e Ponta Grossa, o que acaba impactando na estatística de atendimento dos chamados dentro do acordo de nível de serviço contratado. Como o atual contrato prevê uma meta de atendimento dos chamados dentro do prazo de 80%, a atual empresa trabalha para atingir este limite, e não para atingir os 100%.

7.1.3. **Levantamento do Histórico de Chamados**

7.1.3.1. O histórico de chamados do Contrato nº 20/2018-SR/PF/PR, de 2020 a 2023 consta detalhado abaixo:

Referência	2º Nível	3º Nível	Total Mês	SEI	Referência	2º Nível	3º Nível	Total Mês	SEI	Referência	Chamados Totais	SEI	Referência	Cha
jan/23	434	119	553	27105889	jan/22	434	186	620	22220434	jan/21	805	17912102	jan/20	983
fev/23	449	70	519	27653858	fev/22	287	243	530	22816653	fev/21	763	18167861	fev/20	934
mar/23	693	70	763	28314325	mar/22	437	220	657	22964394	mar/21	895	18441903	mar/20	999
abr/23	552	78	630	28901298	abr/22	244	292	536	23645243	abr/21	803	18858948	abr/20	766
mai/23	458	106	564	29491172	mai/22	411	287	698	23702178	mai/21	769	19290690	mai/20	740
jun/23	618	93	711	29994892	jun/22	307	273	580	24342764	jun/21	762	19369426	jun/20	755
jul/23	472	103	575	30504878	jul/22	592	149	741	25378098	jul/21	700	19795103	jul/20	855
ago/23	639	85	724	31369320	ago/22	357	275	632	25664132	ago/21	815	20185604	ago/20	882
set/23	609	146	755	31836509	set/22	418	142	560	25739225	set/21	482	20848245	set/20	850
Total Parcial 2023	4924	870	5794		out/22	116	298	414	25793932	out/21	551	21396705	out/20	827
Média Parcial 2023	547	97	644		nov/22	324	154	478	26088898	nov/21	630	21406555	nov/20	774
					dez/22	198	191	389	26439066	dez/21	592	21757519	dez/20	672
					Total Anual	4125	2710	6835		Total Anual	8567		Total Anual	100:
					Média Mensal	343,75	225,8333	569,5833		Média Mensal	713,9166667		Média Mensal	836,

PANDEMIA

7.1.3.2. O atual contrato não possui o detalhamento por Categoria de Serviços previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

7.1.4. **Definição do Local de Prestação dos Serviços**

7.1.4.1. Os serviços deverão ser executados nos locais listados abaixo:

- a) SR/PF/PR Superintendência Regional no Paraná - Rua Professora Sandália Monzon, 210 CEP: 82640-040 Curitiba – PR
- b) Base Gise - CURITIBA - Rua Dr. Muricy, 214 CEP: 80010-120 Curitiba-PR.
- c) Aeroporto Afonso Pena - Av. Rocha Pombo, 2730 CEP: 83010-900 São José dos Pinhais – PR.
- d) PEP (Posto de Emissão de Passaportes) Shopping Pátio Batel - Avenida do Batel, 1868 CEP: 80420-090 Curitiba - PR
- e) Posto Vila Hauer - Rua Presidente Padua Fleury 1789 Hauer - Curitiba - PR
- f) PF/PNG/PR - Delegacia em Paranaguá - Rua Manoel Bonifácio, 309 CEP: 83203- 300 Paranaguá – PR.
- g) NEPOM/PNG/PR - Delegacia de Polícia Marítima em Paranaguá - Rua Benjamin Constant, 504 CEP:83203- 190 Paranaguá – PR.
- h) PF/PGZ/PR - Delegacia em Ponta Grossa - Rua Carlos Osternack, 316 CEP:84040- 120 Ponta Grossa - PR
- i) PF/GPB/PR - Delegacia em Guarapuava - Rua Professor Becker, 1950 CEP: 85010- 170 Guarapuava – PR. CEP 60180-422
- j) PF/MGA/PR - Delegacia em Maringá - Av. José Alves Nendo, nº 1309, Jardim Aclimação – Maringá - PR CEP: 87055-000
- k) PEP (Posto de Emissão de Passaportes) Shopping Catuaí - Av. Colombo, 9161 - Parque Industrial Bandeirantes, Maringá - PR, 87070-000
- l) PF/LDA/PR - Delegacia em Londrina - Rua Tietê nº 1450, Bairro Vila Nova – Londrina - PR CEP: 86025-230
- m) GISE/LDA/PF - Base GISE em Londrina - Av. São João, 500 – Londrina - PR.
- n) Base UMUARAMA - Rua Goiás Nº 5307 Zona 2 em Umuarama, CEP: 87502-030

7.1.4.2. A SR/PR é dotada de estrutura para comportar a prestação dos serviços objeto da presente contratação. A SR conta com uma área dedicada à função de Tecnologia da Informação e Comunicação, equipada com mesas, cadeiras, computadores, tela de monitoramento dos ativos e serviços de rede e demais equipamentos utilizados na manutenção do ambiente.

7.1.4.3. A SR conta ainda com uma área de controle restrito destinada especificamente para os equipamentos servidores e de telecomunicações da descentralizada. Essa área está equipada com racks, comportando os ativos de rede, como roteadores e switches, e os servidores de rede, sistemas, banco de dados, backup, etc. Além desta sala com os principais elementos de rede, existem switches distribuídos pelos andares para conexão das estações de trabalho, impressoras e demais equipamentos de rede.

7.1.4.4. Cada sítio listado conta com uma sala técnica reservada para um rack e demais elementos de rede.

7.1.4.5. A maioria destas salas é climatizada por meio de aparelhos de ar-condicionado e possuem rede elétrica estabilizada e mantida por nobreaks.

7.1.4.6. Fica ao encargo da CONTRATADA a abertura e acompanhamento de chamados, a partir dos alertas de monitoramento, para as respectivas empresas de manutenção, assim como a organização geral do ambiente de TIC do ambiente.

7.1.4.7. O CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras) necessário para a prestação dos serviços. A utilização destes materiais fornecidos pela CONTRATANTE é exclusiva nas dependências de suas unidades, sendo vedado ao colaborador retirar qualquer material de patrimônio da PF sem autorização expressa dos fiscais do contrato. Todavia, o material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (resmas de papel, cartuchos de impressão, etc.) será de sua responsabilidade.

7.1.4.8. O atendimento será presencial aos usuários de TIC da PF em toda a região estadual de responsabilidade da Unidade Gestora, nas localidades descritas acima.

7.1.4.9. Será permitido o atendimento remoto quando devidamente acordado com o CONTRATANTE. Deve-se atentar ao fato que o atendimento remoto aos usuários está previsto no contrato do órgão central (DTI), motivo pelo qual deve-se repassar os casos em que o atendimento remoto nacional não está suprimindo a demanda regional, para fins de verificação e auditoria.

7.1.4.10. Para os serviços prestados fora do ambiente do contratante os recursos necessários à adequada prestação do serviço, tais como deslocamento, conexão de Internet, hardware e software, serão de responsabilidade do CONTRATADO.

7.1.4.11. A CONTRATANTE viabilizará o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TI do CONTRATANTE para a execução de atividades dentro do escopo desta contratação. O acesso dos colaboradores da CONTRATADA deverá se dar exclusivamente por enlace de rede disponibilizado pela CONTRATADA.

7.1.5. **Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe**

7.1.5.1. Analisando os serviços executados entende-se necessária a formação de 2 (duas) equipes distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades:

Serviços	Equipe	Perfis
Central de serviços de TIC	Equipe Especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Equipe Especializada II – Redes Locais, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação, Serviços Microsoft, Serviços VMWare, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados e Telefonia IP.	Analista de suporte computacional Sênior Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação

7.1.5.2. Observando as características e requisitos da infraestrutura a ser atendida, os requisitos de experiência profissional e formação de equipe necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços são definidos a seguir:

- a) Equipe Especializada I – Atendimento Presencial ao Usuário

Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de atendimento presencial devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
No mínimo um integrante deve possuir Certificação Microsoft Windows 10 – “070-697 e/ou MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
No mínimo um integrante deve possuir a certificação Windows 10 – “070-698 e/ou MD-101”.
No mínimo um integrante deve possuir certificado que comprove a participação em curso de ITIL Foundation v3 ou superior.
Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores.
Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns e conhecimento em emuladores de terminais 3270.

Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.
Inglês técnico.
b) Equipe Especializada II – Redes Locais, Monitoramento e apoio à Segurança da Informação, Serviços Microsoft, Serviços VMWare, Orquestração de Servidores, Banco de Dados, Armazenamento de Dados e Telefonia IP.
Todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades da equipe especializada II devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação e Comunicação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de no mínimo 360 horas/aula.
Experiência mínima de 03 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior, ambientes Linux Server (Debian, Suse, Fedora ou Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).
Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora ou Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shellscript).
Todos os integrantes devem possuir conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
Todos os integrantes devem possuir conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.
No mínimo um integrante deve possuir certificado de conclusão do curso “VMware vSphere - Install Configure and Manage v6.X” ou superior com carga horária de 40 horas e realizado em centro de treinamento autorizado VMWare (“VMware Authorized Training Center”).
Todos os integrantes devem possuir experiência profissional mínima de 04 (quatro) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.
No mínimo um integrante deve possuir a certificação “MCSA - Windows Server 2012” ou superior.
Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; normas ISO/IEC 27001 e 27002; redes, arquiteturas e topologias.
No mínimo um integrante da área deve possuir curso “ITIL Intermediate – Operational Support and Analysis Qualification”.
Pelo menos um integrante deve possuir certificação CCNA – Cisco Certified Network Associate.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 3 (três) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QoS em redes corporativas.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano no sistema Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) ou superior.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano na atividade de monitoramento de ambiente de TIC.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TIC, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.
No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre a ferramenta Zabbix.
No mínimo um integrante deve possuir conhecimentos avançados sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC (SNMP, etc.).
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MS SQL Server.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados PostgreSQL.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em administração de banco de dados MySQL.
No mínimo um integrante deve possuir Certificação dCAA – Digium Certified Asterisk Administrator.
No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 1 (um) ano em manutenção e configuração de serviços de telefonia IP e Convencional para pelos menos 500 ramais.
Ao menos um integrante deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TIC.
Pelo menos um integrante deverá possuir a certificação “DPO - Data Protection Officer” e a certificação “PDPE - Privacy and Data protection Essentials”.
Inglês Técnico.

7.1.5.3. O CONTRATADO é o 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, não se admitindo que a CONTRATANTE custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais do contratado.

7.1.6. **Dimensionamento do volume de serviços**

7.1.6.1. Nos termos da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, o dimensionamento do volume dos serviços consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil.

7.1.6.2. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos no Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas será definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme atividades descritas, de forma não exaustiva, no Termo de Referência.

7.1.6.3. A partir do levantamento do histórico de chamados executados no contrato atual, conforme item 3.18.3 supra, observa-se que a quantidade de chamados técnicos teve uma significativa queda nos anos de 2021 e 2022, devido a Pandemia de COVID-19. No ano de 2023, o indicador de quantitativo de chamados vem apresentando crescimento ao longo do ano, principalmente chamados de 3º nível. Sabemos que muito provavelmente já em 2024, a PF vai operacionalizar um posto de migração na delegacia descentralizada de Paranaguá, teremos a mudança de sede da delegacia de Ponta Grossa, criação de um Posto de Emissão de Passaportes em Londrina e estruturação das delegacias com a base FICCO. Assim, apenas com o intuito de auxiliar as empresas na formulação das propostas, vez que o pagamento se dará por VALOR FIXO MENSAL, estima-se abaixo a volumetria de serviços inerentes a SR/PR e suas delegacias descentralizadas:

CATSER	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA DE CHAMADOS
26980	Central de serviços de TIC - Serviços de Atendimento Presencial ao Usuário	6.149
27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	4.851
QUANTIDADE TOTAL MENSAL ESTIMADA DE CHAMADOS		11.000

7.1.6.4. A estimativa acima divide-se por localidade conforme tabela abaixo, conforme estimativa do NTI/SR/PF/PR pela observação da prática dos serviços, vez que o atual contrato não possui o detalhamento previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Tal divisão foi estimada baseada na vivência prática da área requisitante e com base nas descrições dos Serviços constantes nas informações do Anexo 20.C da referida portaria. É natural que os serviços elencados absorvam chamados tanto de atendimento presencial ao usuário quanto de gerenciamento de infra estrutura de TIC. A divisão apresentada possui apenas o intuito de auxiliar as empresas na formulação das propostas, vez que o pagamento se dará por VALOR FIXO MENSAL, estima-se abaixo a volumetria de serviços inerentes a SR/PR e suas delegacias descentralizadas.

Item	Serviços	ESTIMATIVA - QUANTIDADE MÉDIA ANUAL DE CHAMADOS NOVA CONTRATAÇÃO												
		SR/PF/PR	GISE CTBA	AFONSO PENA	PATIO BATEL	VILA HAUER	DPF PARANAGUA	NEPOM PARANAGUA	DPF PONTA GROSSA	DPF GUARAPUAVA	DPF MARINGA	SHOPPING CATUAI MARINGA	DPF LONDRINA	GIS LON
1	Gerenciamento de Serviços de TIC	335	7	2	1	1	22		1	22	45	67	1	67
2	Sustentação de Aplicações	598	12	4	2	1	40		1	40	80	120	1	120
3	Armazenamento e Backup	263	5	2	1	0	18		0	18	35	53	0	53
4	Sustentação de Banco de Dados	263	5	2	1	0	18		0	18	35	53	0	53
5	Administração de Dados	335	7	2	1	1	22		1	22	45	67	1	67
6	Conectividade e Comunicação	874	17	6	3	2	58		2	58	116	175	2	175
7	Monitoramento de Serviços de TI	933	19	6	4	2	62		2	62	124	187	2	187
8	Suporte Técnico de Microinformática	2842	57	19	11	5	190		5	190	379	569	5	569

7.1.6.5. Assim, considerando o histórico de execução do atual contrato, a perspectiva de ampliação da quantidade dos serviços executados, a necessidade de modificação dos níveis de serviço para obtenção de serviços com mais qualidade, a quantidade estimada de usuários dos serviços, estima-se os seguintes perfis e quantidades conforme previsto na Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023:

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
3132-20	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	7
1425-30	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	2
1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1

7.1.6.6. A quantidade acima, é definida a partir da análise de todos os dados já apontados neste documento, em especial do histórico de execução do atual contrato, a perspectiva de ampliação da quantidade dos serviços executados, a necessidade de modificação dos níveis de serviço para obtenção de serviços com mais qualidade, a quantidade estimada de usuários dos serviços, e constam detalhadas por itens conforme planilha abaixo, bem como na planilha de estimativa de preços:

PERFIS E QUANTIDADES DE REFERÊNCIA MENSAL - PORTARIA 1070/2023										
Descrição do Perfil	Cód. Identificação do Perfil	ITEM 1 Gerenciamento de Serviços de TIC	ITEM 2 Sustentação de Aplicações	ITEM 3 Armazenamento e Backup	ITEM 4 Sustentação de Banco de Dados	ITEM 5 Administração de Dados	ITEM 6 Conectividade e Comunicação	ITEM 7 Monitoramento de Serviços de TI	ITEM 8 Suporte Técnico de Microinformática	TOT/
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	TECMAN-01	0	0	0	0	0	0,8	0	6,2	7
Analista de suporte computacional Sênior	ASUPCOMP-03	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,2	0,4	0,5	2
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	GERINF	0,1	0,1	0	0	0,1	0,2	0,2	0,3	1

7.1.6.7. Nos termos da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a estrutura inicialmente definida pode sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

8.1. SOLUÇÃO 01 – CONTRATAÇÃO POR UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO

8.1.1. A prestação do serviço é feita mediante chamados de requisições ou incidentes atrelados especificamente a um catálogo de serviço onde devem estar descritas todas as atividades que podem ser realizadas no escopo do contrato e respectivas remunerações em uma unidade criada para tentar retratar o esforço de trabalho gasto para cada item do catálogo de serviços. Normalmente essa unidade é calculada levando-se em conta o tempo gasto por uma pessoa para a realização da atividade descrita no item do catálogo. Nessa modalidade só podem ser executadas as atividades listadas no catálogo e quando forem expressamente solicitadas por meio de um chamado registrado na ferramenta de Registro de chamados e apoio ao Gerenciamento dos Serviços de TI. Em algumas configurações essa modalidade adota a criação de chamados rotineiros (Ordens de Serviço Rotineiras) onde são listadas todas as atividades do catálogo de serviços que deverão ser realizadas de forma rotineira. A remuneração mensal do serviço é calculada pela quantidade de chamados e respectivos itens de catálogo de serviços executados no período. Os níveis de serviço costumam ser aplicados por chamados ou conjunto de chamados. Nesse tipo de contratação, quanto mais atividades forem realizadas pela empresa e quanto maior a quantidade de incidentes e problemas, maior é remuneração recebida pela prestadora do serviço. Esse modelo coloca toda a responsabilidade pela busca de melhorias dos processos e estabilização dos ambientes na equipe de fiscais e gestores.

8.1.2. Nesse mesmo período, corroborando este entendimento, foi publicado o Acórdão 916/2015 – TCU, onde no item 9.1.6, se lê:

"9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório)."

8.1.3. Diante do exposto, verificou-se que essa modalidade não atende aos requisitos negociais e técnicos apresentados no modelo de contratação e de prestação dos serviços em andamento na Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal e, além disso, estão claramente em desacordo com as recomendações do TCU conforme os Acórdãos citados, de modo que entendemos não ser recomendada a sua adoção.

8.2. SOLUÇÃO 02 – CONTRATAÇÃO POR QUANTIDADE DE CHAMADOS

8.2.1. Mensalmente a empresa terceirizada, na pessoa do seu preposto, apresenta relatório com a quantidade de chamados atendidos no período apurado, conforme o processo de abertura e fechamento dos mesmos. Assim, o pagamento mensal é realizado com base na quantidade de chamados atendidos pela contratada, descontadas as eventuais penalidades. Este modelo permite que o valor do faturamento seja variável, conforme varia o número de chamados. Por exemplo, caso o número de chamados seja reduzido, o valor da fatura diminui pela redução de atendimentos, por outro lado, o faturamento aumenta caso o número de atendimentos seja acrescido.

8.2.2. Assim, este formato pode incentivar a empresa a não empregar as melhores práticas de mercado, com automações e redução das ocorrências ensejadoras de chamados, o que tende a aumentar os custos da contratante com o uso ineficiente dos seus recursos. Exige dos fiscais um controle detalhado dos chamados que serão faturados para que cobranças indevidas não ocorram (ex: chamados encerrados que não foram corretamente atendidos e que ensejam a abertura de novos chamados). Embora essa responsabilidade em última instância seja realmente dos fiscais e gestores, essa é uma atividade operacional que chega a envolver centenas e até milhares de ocorrências, dispersas em várias localidades, todos sob a administração e operação diária dos colaboradores da empresa. Fomenta, portanto, um desvio de recursos preciosos de fiscalização e gestão para a micro gestão de quantidade de chamados efetivamente atendidos. Em última instância, apesar do dinamismo do contrato e da remuneração do que foi efetivamente consumido, acaba sendo prejudicial às atividades finalísticas de gestão da qualidade dos serviços entregues aos usuários e técnicos.

8.3. SOLUÇÃO 03 – CONTRATAÇÃO POR PREÇO MENSAL FIXO

8.3.1. Neste modelo de contratação, para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados são medidos com base em indicadores vinculados às fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços são remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados. Desta forma a empresa é incentivada a manter o ambiente operacional o mais estável e automatizável possível, a fim de empregar o mínimo de capital humano possível. O modelo traz vantagem por facilitar a fiscalização dos serviços prestados, avaliando o atendimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos estabelecidos.

8.3.2. Incentiva a melhora da qualidade dos serviços e ambientes de TI da PF de modo que sua estabilidade e performance se reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico. Desde que 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.

8.3.3. É importante salientar que a definição correta dos níveis de serviço exigidos, bem como o foco na sua fiscalização são os fatores principais de sucesso desse modelo, de modo que o alinhamento desses níveis de serviço às necessidades reais dos usuários deve ser priorizado.

8.3.4. Deste modo, equipes de gestão e fiscalização podem concentrar seus esforços nos atendimentos aos níveis de serviço exigidos, em melhorias dos processos e em novos projetos, 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. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

9.1. A objeto da contratação não se refere as soluções de software e, portanto as soluções:

9.1.1. não constam dos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas da SGD/MGI;

9.1.2. não estão disponíveis no Portal do Software Público Brasileiro;

9.1.3. não se aplicam as políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG;

9.1.4. não se aplicam as regulamentações da ICP-Brasil, pois não há necessidade de certificação digital;

9.1.5. não se aplicam as orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil, pois não abrangem documentos arquivísticos.

9.2. Nas soluções 01 – CONTRATAÇÃO POR UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO e 02 – CONTRATAÇÃO POR QUANTIDADE DE CHAMADOS as empresas procuram otimizar seus lucros através da inflação, muitas vezes artificial, do esforço gasto para resolução dos problemas e da quantidade de chamados.

9.2.1. Em um claro conflito de interesses, já que, quanto maior o número de USTs e CHAMADOS que a contratada é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Configura-se, assim, sob um modelo supostamente vinculado a resultados, um risco aumentado de fraude ou desleixo na execução dos serviços. Isto é possível pois muitos problemas, principalmente os multifatoriais, são de fácil resolução, mas de difícil identificação e fiscalização. Problemas facilmente contornáveis através de uma reinicialização podem ser depurados por horas e horas sem que sua verdadeira causa seja identificada.

9.2.2. Há ainda problemas que geram dezenas de chamados, por ocorrerem em algum ponto central da infraestrutura, amplificando os ganhos da empresa, e que podem ser corrigidos sem que para isso cada usuário tenha que ser contatado.

9.2.3. Diante de uma fiscalização mais rigorosa, inibidora de tais práticas, a alternativa passa a ser a redução do efetivo alocado, o que acaba afetando a qualidade dos serviços.

9.2.4. Em razão da variação natural valores faturados destes modelos, ações de prevenção e contingenciamento à falta de recursos devem ser adotadas.

9.3. A solução 03 – CONTRATAÇÃO POR VALOR MENSAL FIXO, por outro lado, garante que os recursos alocados serão respeitados, não gerando insegurança para a ambas as partes. Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo, assim, agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

9.3.1. Visa uma melhor dinâmica operacional na execução dos serviços prestados pela contratada a partir da quantificação do grau de qualidade desejado, uma vez que a maximização do faturamento que a empresa obtém com o contrato não depende diretamente do quantitativo de chamados executados, mas da qualidade dos serviços.

9.3.2. Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria contratada tem interesse na melhoria dos processos.

9.4. Para a contratação dos serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, a análise das soluções foi realizada e modelada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atendendo as determinações do Tribunal de Contas da União.

9.5. Neste sentido o modelo de utilização obrigatória pelos órgão do SISP, caso desta Polícia Federal, é tratada da seguinte forma no Anexo I da Portaria nº 1070/2023:

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, na condição de órgão central do SISP, estabelece um modelo de contratação dos principais serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário.

1.2. Nesse sentido, este documento apresenta um modelo de referência para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

1.3. O modelo proposto é de utilização obrigatória para os órgãos e entidades do SISP que estejam realizando o planejamento da contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC e deve ser adaptado às características do órgão ou entidade.

1.4. De forma excepcional, admite-se a utilização de outros modelos para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, desde que solicitado via ofício e obtida a autorização prévia da SGD. Deve-se observar as seguintes orientações:

- a) avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISP;
 - b) não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;
 - c) avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação; e
 - d) abster-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a avaliação técnica, econômica e de padronização.
- 1.5. Este modelo prevê alguns balizadores definidos pela SGD a serem utilizados para orientar a utilização do modelo, bem como expandi-lo ou adaptá-lo. Caso os órgãos e entidades do SISP façam a expansão ou adaptação do modelo proposto, é obrigatório que deem conhecimento à SGD, via ofício, com a justificativa e fundamentação da sua decisão, para posterior análise da SGD, incorporação das melhorias ao modelo, quando aplicável, e disponibilização das atualizações a todos os órgãos e entidades do SISP. Ressalta-se que a justificativa para expansão ou adaptação do modelo deve estar em conformidade com os estudos técnicos realizados pelo órgão ou entidade e de acordo com os normativos vigentes.
- 1.6. Com esta iniciativa, espera-se que os órgãos e entidades do SISP identifiquem oportunidades de melhoria, de forma a mitigar riscos já mapeados relacionados à contratação do objeto e que, no médio e no longo prazo, a contratação se torne mais padronizada, econômica e menos onerosa do ponto de vista da fiscalização e gestão contratual.
- 1.7. Nesse contexto, cumpre destacar o importante papel de cada órgão ou entidade na realização de estudos técnicos preliminares em harmonia com os normativos vigentes, que são imprescindíveis à realização de toda e qualquer contratação de solução de TIC.
- 1.8. O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS).
- 1.9. A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão ou entidade, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD.
- 1.10. Com essa estrutura busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante.
- 1.11. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, 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.

10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS			
10.1. Considerando o contido na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, as soluções 1 e 2 são consideradas inviáveis, tendo em vista a obrigatoriedade de utilização da solução que adota o pagamento por valor fixo mensal.			
11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)			
11.1. Considerando que há apenas uma solução viável nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, não é realizada a análise comparativa de custos, em conformidade com o art. 11, inc. III da IN SGD/MGI nº 94/2022.			
12. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA			
12.1. A solução de TIC consiste em prestação de serviços técnicos continuados especializados de atendimento presencial aos usuários de TIC e serviços técnicos continuados especializados de operação de infraestrutura de TIC, presencial e remoto, para atendimento das necessidades desta Superintendência Regional da Polícia Federal no Paraná e suas Unidades Descentralizadas subordinadas financeiramente, mediante pagamento por VALOR FIXO MENSAL associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS), em conformidade com o modelo da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.			
12.2. <u>O atendimento de primeiro nível remoto às dúvidas, solicitações e reclamações dos usuários internos de serviços da PF não será escopo da presente contratação, vez que o serviço de atendimento de TIC em 1º Nível abrangendo todas as unidades e usuários da PF no Brasil, é objeto de contrato da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), enquanto órgão central de TIC da PF, conforme Contrato nº 12/2020, firmado com a empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A, CNPJ 07.171.299/0001-96, ou ainda, outro que vier a substituí-lo.</u>			
12.3. O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando o Service Desk da DTI/PF para gerir e tratar as demandas desta SR/PF/PR e descentralizadas referentes a presente contratação, através da plataforma de gerenciamento de suportes CITSMART, enquanto ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) adotada na Polícia Federal, ou ainda outra que vier a substituí-la. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da PF/PR, como também poderão interagir de forma remota, nos casos acordados com a CONTRATANTE. Deve-se atentar ao fato que o atendimento remoto aos usuários está previsto no contrato do órgão central (DTI), motivo pelo qual deve-se repassar os casos em que o atendimento remoto nacional não está suprimindo a demanda regional, para fins de verificação e auditoria.			
12.4. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento de suportes CITSMART disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes, ou outra plataforma que vier a substituí-la. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os suportes.			
12.5. A contratação envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico de 2º nível, presencial, aos usuários, e sustentação de infraestrutura. Ambos devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejada e o desempenho esperado.			
12.6. O Suporte Técnico de 2º nível, presencial, ao usuário, consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da PF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.			
12.7. O Suporte Técnico de 3º nível consiste na Sustentação da Infraestrutura, na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. A sustentação da infraestrutura deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.			
12.8. A contratação segue o modelo da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que é de utilização obrigatória pelos órgãos do SISP, o que inclui esta Polícia Federal, e a metodologia de pagamento por valor fixo mensal é estabelecida pela referida portaria, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário.			
12.9. O dimensionamento do volume dos serviços que consiste na identificação do quantitativo de profissionais por tipo de perfil e que deverá ser utilizado como referência para estimativa do preço de referência da contratação, nos termos do item 10.7 do Anexo I da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, consta detalhado abaixo:			
CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
3132-20	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	7
1425-30	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	2

1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
-----------------	--------	---	---

- 12.10. As quantidades estimadas são meramente referenciais para auxiliar as empresas na formulação da proposta, passando uma estimativa da volumetria de serviços inerentes a SR/PR, atendendo ao preceituado na Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, entretanto, o pagamento se dará por VALOR FIXO MENSAL, associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade.
- 12.11. A definição do valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade busca gerar incentivos para que os contratados prestem serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam a agilidade e qualidade adequada às condições exigidas. Com essa estrutura busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante.
- 12.12. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, 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, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.
- 12.13. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneos de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços. Ademais, a CONTRATADA é a responsável pelo dimensionamento da equipe de forma a atender os níveis mínimos de serviço (NMS). Entretanto, não poderá ser utilizado a estrutura física da SR/PF/PR e demais unidades da PF, para a realização de serviços para outros órgãos e empresas, sob pena de rescisão do contrato, tendo em vista os custos para a PF, bem como por motivo de segurança das informações (alto volume de dados confidenciais e sigilosos na rede).
- 12.14. A estrutura inicialmente definida pode sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que a Contratada possa se adaptar à nova estrutura.
- 12.15. Os requisitos da contratação, as condições e rotinas de execução serão detalhadas em itens específicos do Termo de Referência, em conformidade com as diretrizes deste Estudo Técnico Preliminar.

13.

ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 2.542.155,84

- 13.1. A estimativa de custos para a contratação deve ser realizada em conformidade com a Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece:
- Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.
- § 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.
- § 2º Os órgãos e entidades poderão utilizar valores, perfis ou insumos diferentes daqueles previstos no Anexo II, seguindo as orientações previstas no Anexo I, devendo, neste caso, realizar pesquisa de preços nos termos da Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 2021, para aqueles perfis ou insumos diferentes daqueles constantes do Anexo II.
- 13.2. O valor foi mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP. Foi ainda estimado o adicional de periculosidade, de 30% sobre o valor dos salários, tendo em vista o laudo de periculosidade dos locais abrangidos pela contratação, para os postos de trabalho com execução presencial de atividades.
- 13.3. A estimativa de preços consta detalhada no Mapa Comparativo de Preços e na Planilha Estimativa elaborada em conformidade com as diretrizes supramencionadas, sendo anexada a este ETP.
- 13.4. Os custos estimados da contratação constam detalhados abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR DE REFERÊNCIA MENSAL	VALOR DE REFERÊNCIA 12 MESES ANUAL	VALOR DE REFERÊNCIA TOTAL 2 ANOS
ITEM 1	Gerenciamento de Serviços de TIC	R\$ 5.508,15	R\$ 66.097,80	R\$ 132.195,60
ITEM 2	Sustentação de Aplicações	R\$ 9.825,67	R\$ 117.908,04	R\$ 235.816,08
ITEM 3	Armazenamento e Backup	R\$ 4.317,52	R\$ 51.810,24	R\$ 103.620,48
ITEM 4	Sustentação de Banco de Dados	R\$ 4.317,52	R\$ 51.810,24	R\$ 103.620,48
ITEM 5	Administração de Dados	R\$ 5.508,15	R\$ 66.097,80	R\$ 132.195,60
ITEM 6	Conectividade e Comunicação	R\$ 14.359,62	R\$ 172.315,44	R\$ 344.630,88
ITEM 7	Monitoramento de Serviços de TI	R\$ 15.333,82	R\$ 184.005,84	R\$ 368.011,68
ITEM 8	Suporte Técnico de Microinformática	R\$ 46.752,71	R\$ 561.032,52	R\$ 1.122.065,04
TOTAIS		R\$ 105.923,16	R\$ 1.271.077,92	R\$ 2.542.155,84

14.
- JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO
- 14.1. Para a contratação dos serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, a análise das soluções foi realizada e modelada pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e Inovação, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, atendendo as determinações do Tribunal de Contas da União, assim a presente contratação é modelada conforme referido normativo, por não se verificar situação de excepcionalidade na aplicação do modelo.
- 14.2. Nos modelos baseados em Unidade de Serviço Técnico e Quantidade de Chamados, soluções 01 e 02 respectivamente, a modificação na infraestrutura de TI com o acréscimo, retirada, substituição ou atualização no ambiente poderia gerar um aumento de atividades operacionais (UST) ou uma alteração significativa na quantidade de chamados. Tal mudança não necessariamente implica em um aumento ou diminuição na complexidade de se sustentar o ambiente, logo o valor contratual poderia aumentar ou diminuir sem de fato haver uma comprovação de que o esforço da empresa realmente aumentou ou diminuiu, sendo possível ainda, no caso da Solução 02, ocorrer uma alteração artificial no volume de chamados.
- 14.3. A partir das propostas apresentadas a Solução 03, CONTRATAÇÃO POR VALOR MENSAL FIXO, é a única capaz de incentivar a empresa contratada a otimizar os seus fluxos e procedimentos de resolução de requisições e incidentes para minimizar os problemas e seus impactos. Em contrapartida, as outras soluções apresentadas possuem o foco no trabalho executado, ou seja, nos procedimentos operacionais. Observa-se também que nos modelos propostos nas soluções 1 e 2, o esforço da equipe de fiscalização é muito grande.
- 14.4. A mensuração do serviço com foco em indicadores de qualidade obtidos a partir do serviço prestado e da disponibilidade do ambiente de TI, provoca a empresa contratada a otimizar o ambiente de trabalho. O pagamento fixo mensal, obriga a empresa contratada a buscar uma maior automação do ambiente com o estabelecimento de procedimentos operacionais padrões e a devida documentação, dada a natureza da contratação baseada em punição à prestadora caso não sejam respeitados os indicadores de qualidade pré-estabelecidos. Em razão disso, o plano estratégico passa a ser a diminuição do esforço operacional com reflexos diretos em redução de custo e em um ambiente de TI mais estável, sendo possível mantê-lo com o menor esforço possível. Diferentemente dos modelos que utilizam remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, isso se deve ao fato de que a própria CONTRATADA terá interesse na melhoria dos processos.
- 14.5.
- DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

- 14.5.1. O objeto da contratação não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da PF. Dessa forma, a licitação será realizada em um grupo único.
- 14.5.2. 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, 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.
- 14.5.3. 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.
- 14.5.4. Além disto o parcelamento viável tecnicamente já foi realizado, ficando a contratação dos serviços de 1º nível a cargo da DTI/PF, a partir da qual é realizada a abertura e gerenciamento dos chamados.
- 14.5.5. Considerando que a regra da Lei nº 14.133/2021 é admissão da participação de consórcios não se vislumbra situação que caracterize exceção e, portanto, deverá ser admitida a participação de consórcios.
- 14.5.6. A subcontratação dos serviços não será permitida por afetar a responsabilidade na execução dos serviços e não se compatibilizar com o modelo de contratação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

15. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

- 15.1. A escolha da SOLUÇÃO 03 – CONTRATAÇÃO POR PREÇO MENSAL FIXO, além de atender ao disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, tem como principais motivações pela escolha desta solução o foco na qualidade global dos serviços prestados com conhecimento prévio do valor máximo mensal a ser pago.
- 15.2. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais, na maioria das vezes, não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
- 15.3. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços. Os indicadores são calculados com base em critérios objetivos e fundamentados em práticas geralmente adotadas no mercado de serviços de suporte a clientes.
- 15.4. Para os usuários também representa o melhor modelo, pois eles poderão abrir tantos chamados quantos forem necessários, e a Administração não correrá riscos, pois não pagará por quantidade de chamados abertos ou por mera alocação de mão de obra.
- 15.5. DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS
- 15.5.1. A contratação unificada possibilita ganhos de escala, com a redução dos valores unitários, ante ao compartilhamento da mão de obra para atender mais de uma localidade, considerando especialmente o volume estimado por localidade conforme item 7 deste ETP.
- 15.5.2. Além disto reduz os custos os custos com a gestão e fiscalização de diversos contratos.

16. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- 16.1. Considerando que a solução a ser contratada está padronizada pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e que não cabe a adoção de solução diversa, salvo se houver justificativa da excepcionalidade e autorização prévia da SGD/MGI, relacionam-se abaixo os benefícios a serem alcançados com a contratação:

ID.	Benefício esperado
BES1	Atendimento aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TIC disponibilizados pela PF aos públicos interno e externo.
BES2	Garantia de breve restauração da operação normal dos serviços corporativos de TIC, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PF, obedecidos os padrões e níveis mínimos de serviço.
BES3	Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência dos dados manipulados e armazenados nesta Superintendência Regional de Polícia Federal no Paraná e respectivas unidades regionais/descentralizadas.
BES4	Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados da PF de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.
BES5	Adequação da execução e da gestão contratual às modernas práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TIC, consubstanciadas nos guias COBIT v5 e ITIL v3 e 4.
BES6	Aumento do nível de controle em relação à segurança e confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos da Polícia Federal
BES7	Preparação da Infraestrutura de TIC para os novos projetos definidos pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), de forma a consolidar as ações de Governança de TIC com a efetiva implantação dos novos projetos e sistemas.
BES8	Garantia da prestação ininterrupta de serviços que fazem uso de Redes de Comunicação de Dados, tais como o acesso à Internet e aos sistemas da Administração Pública Federal, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
BES9	Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC.
BES10	Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência dos contratos atuais.

- 16.2. Além disto o modelo de contratação segundo a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 observa as seguintes diretrizes e benefícios:
- 1.8. O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa dos perfis profissionais e seus quantitativos, necessários para a prestação do serviço, estabelecendo um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS).
- 1.9. A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculada pelo órgão ou entidade, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD.
- 1.10. Com essa estrutura busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante.

1.11. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, 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.

17. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

- 17.1. Os requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução consistem em:
- 17.1.1. Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de atendimento de chamados – Suporte de primeiro nível (N1).
- 17.1.2. Cadastrar os técnicos da contratada na plataforma de atendimento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.
- 17.1.3. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de atendimento de chamados.
- 17.1.4. Providenciar/adequar infraestrutura física de apoio, para utilização pelos técnicos da Contratada.
- 17.1.5. Providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da Contratada.
- 17.1.6. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

18. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Esta equipe de planejamento declara viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

Justificativa da viabilidade:

18.1. Por todo o exposto neste documento e pela adoção do modelo padronizado pelo SGD/MGI a contratação tal como proposta, é a que melhor se adequa para atendimento das necessidades desta Superintendência Regional e Delegacias Descentralizadas, proporcionando mais eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, estando alinhada aos instrumentos estratégicos institucionais e a contratação nacional formatada pela DTI/PF.

19. RESPONSÁVEIS

- 19.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo documento 17737566
- 19.2. Conforme o §2º do Art. 11 da Instrução Normativa SGD/MGI nº 94, de 23 de dezembro de 2022, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

GIULIANO SUCKOW
Integrante Requisitante

FELIPE LOVATTO MALDONADO
Integrante Técnico

GLAUCO LUCIO GONÇALVES LOPES
Chefe do NTI/SR/PF/PR

APROVAÇÃO

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar, nos termos do §2º do Art. 11 da Instrução Normativa SGD/MGI nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

RIVALDO VENÂNCIO
SUPERINTENDENTE REGIONAL
AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC DA UASG

Anexos: Mapa Comparativo de Preços 32688966 e seus anexos.



Documento assinado eletronicamente por **GLAUCO LUCIO GONCALVES LOPES, Perito(a) Criminal Federal**, em 29/11/2023, às 16:48, 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 **GIULIANO SUCKOW, Chefe de Núcleo - Substituto(a)**, em 29/11/2023, às 14:34, 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 **FELIPE LOVATTO MALDONADO, Agente Administrativo(a)**, em 29/11/2023, às 14:43, 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 **RIVALDO VENANCIO, Superintendente Regional**, em 07/12/2023, às 16:08, 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=32659847&crc=5A7968CF.
Código verificador: **32659847** e Código CRC: **5A7968CF**.