



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PR

**ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA**  
**Catálogo de Serviços de TI**

**1. SERVIÇOS AOS USUÁRIOS COMUNS DE TI**

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
<b>Administração de Periféricos</b>	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo
<b>Administração de Estações de Trabalho</b>	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo
<b>Administração de Notebooks/Ultrabooks/Tablets</b>	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks/Ultrabooks/Tablets	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks/Ultrabooks/Tablets	Baixo
	Manutenção Preventiva de Notebooks/Ultrabooks/Tablets	Baixo
<b>Administração de Impressoras e Multifuncionais</b>	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Impressoras e Multifuncionais.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Impressoras e Multifuncionais	Baixo
	Manutenção Preventiva de Impressoras e Multifuncionais	Baixo

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
<b>Administração de Projetores de Vídeo</b>	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Baixo
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Baixo
<b>Administração de Estações de Videoconferência</b>	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Baixo
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Elevado
<b>Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento</b>	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
<b>Reparos de Equipamentos e Confecção de Cabos</b>	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos, memórias, discos rígidos e Demais Equipamentos	Baixo
	Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
<b>Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo</b>	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Elevado
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Elevado
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio
<b>Contas e Credenciais</b>	Modificação do Perfil de Acesso à Internet	Elevado
	Criação de Conta de Domínio	Elevado
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Elevado

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Elevado
	Criação de Conta de Acesso VPN	Médio
	Alteração de Perfil de Acesso VPN	Médio
	Criação de Conta em Sistemas Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	Elevado
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Elevado
	Instalação de Tokens e Certificados	Elevado
<b>Serviços de Recuperação de Dados</b>	Recuperação de dados de caixas de e-mail	Elevado
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Elevado
<b>Telefonia Convencional e IP</b>	Configuração e instalação de terminal	Elevado
	Criação de ramal e senha de acesso	Alto

## 2. SERVIÇOS AOS USUÁRIOS ESPECIALIZADOS DE TI

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
<b>Contas e Perfis de Acesso</b>	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
		Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a	Médio

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF	
	Diretório LDAP	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso em Diretório LDAP	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP	Médio
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta dos Portais Corporativos	Médio
	Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Elevado
	Acesso VPN	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN	Elevado
	Gerenciamento de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Médio
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Médio
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes.	Elevado
		Interconexão de Equipamentos e	Elevado

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		Alteração de Layout de Instalação de Redes	
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes.	Médio
Servidores	Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Médio
		Instalação Física de Servidores.	Elevado
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Elevado
		Remoção de Servidores	Médio
	Configuração de Servidores	Configuração de Servidores de Aplicações	Elevado
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado
Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação	Elevado
		Manutenções e Otimizações de	Elevado

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		Desempenho em Servidores de Aplicação	
		Remoção de Servidor de Aplicação	Médio
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Elevado
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Elevado
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Elevado
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Médio
		Remoção de Banco de Dados	Médio
Backup	Instalação do Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado
	Administração do Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Elevado
		Realocação de Espaço Físico em Backup	Elevado
	Execução de Rotinas de Backup	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Alto
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Alto
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Alto
	Restauração de Backups	Restauração de Dados de Usuários	Elevado

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Alto
Armazenamento/Storage	Instalação de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Elevado
	Administração de Storage	Criação de Unidade Lógica em Storage	Elevado
		Otimização de Performance em Storage	Médio
		Realocação de Espaço Físico em Storage	Elevado
Documentação	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio
		Alteração de Item de Configuração de TI	Médio
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio
	Conhecimentos	Atualização de Script de Atendimento	Médio
		Inclusão de Item de Conhecimento	Médio
		Alteração de Item de Conhecimento	Médio
		Exclusão de Item de Conhecimento	Médio
Telefonia	Manutenção	Substituição de placas, alteração de local de instalação, criação e troca de ramais, identificação de panes,	Alto

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
		gerenciamento de senhas	
	Instalação	Substituição e configuração de equipamentos, implantação de equipamentos em novas localidades, troca do parque analógico por parque digital	Alto
Telecomunicações	Instalação e manutenção	Acompanhamento e manutenção do sistema de comunicação via rádio da Polícia Federal no Paraná, sistema Tetrapol, ou outros que venham a substituir os sistemas existentes em UHF e VHF, no que diz respeito a integração destes sistemas na rede DPF-Net.	Médio

### 3. ATENDIMENTO DE INCIDENTES DE TI

INCIDENTE	IMPACTO
Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho/Ultrabook/Notebook	Elevado
Falha ou Indisponibilidade em Outros Dispositivos Móveis	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Periféricos	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Corporativos Cliente/Servidor	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão	Elevado
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência	Elevado
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de VOIP	Elevado
Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados	Alto



Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Sensível	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Básico	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage	Altíssimo
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup	Alto

#### 4. ATIVIDADES DE MONITORAMENTO (PRESTAÇÃO CONTÍNUA)

ÁREADE ATIVIDADES	ATIVIDADE
<b>Monitoramento de Redes</b>	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância
<b>Monitoramento de Infraestrutura</b>	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros).
<b>Monitoramento de Storage e Backup</b>	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
<b>Monitoramento de Aplicações</b>	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações
	Monitoramento de desempenho de banco de dados
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.
	Monitoramento de Certificados Digitais
<b>Monitoramento Complementar</b>	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.
	Monitoramento de ordens de serviço externas
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI
	Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE LOVATTO MALDONADO, Agente Administrativo(a)**, em 13/11/2023, às 20:37, 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 13/11/2023, às 14:51, 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 **GLAUCO LUCIO GONCALVES LOPES, Perito(a) Criminal Federal**, em 13/11/2023, às 15:03, 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 **ADAMO HENRIQUE LOUZADA, Agente Administrativo(a)**, em 13/11/2023, às 16:05, 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=31982613&crc=8290369A](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=31982613&crc=8290369A).  
Código verificador: **31982613** e Código CRC: **8290369A**.

---