



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MUSP - POLÍCIA FEDERAL  
SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - STI/SR/PF/RJ

TIC - ETP - Estudo Técnico Preliminar Contratação

Processo nº 08455.009962/2022-10

MINUTA DE ETP DIGITAL

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO 6/2022

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

- 1.1. Número do processo SEI: 08455.009962/2022-10.
- 1.2. UASG: 200356
- 1.3. Contratação de serviços continuados de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação (TIC) para as unidades da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

- 2.1. O Estudo Técnico Preliminar tem por objeto identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, documento SEI nº. 23239020, Processo nº SEI 08455.009962/2022-10, bem como, demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação (Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019).

3. ÁREA REQUISITANTE

- 3.1. Setor de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional de Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro (STI/SR/PF/RJ).

4. NECESSIDADE DE NEGÓCIO

- 4.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro.
- 4.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro.
- 4.3. Garantir o atendimento ao público, nas diversas Unidades da Polícia Federal no Estado do Rio de Janeiro, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

5. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

- 5.1. Alinhamento com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).
- 5.2. Compatibilidade técnica e contratual com a contratação da DTI/PF.
- 5.3. Atendimento ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte técnico da DTI/PF não é capaz de atender de forma remota.
- 5.4. Operação de infraestrutura de TIC, para os casos em que o suporte técnico da DTI/PF não é capaz de atender de forma remota.

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

6.1. Requisitos de Transferência de Conhecimento:

- 6.1.1. Deverá ser solicitado a DTI/PF o treinamento da equipe da empresa contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

6.2. Requisitos Legais:

- 6.2.1. No decorrer da execução contratual, a contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionados ao Termo de Referência (TR), bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:

6.2.1.1. Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

6.2.1.2. Lei nº 10.520/2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

6.2.1.3. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

6.2.1.4. Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

6.2.1.5. Instrução Normativa nº 1/2019 - ME e suas alterações - Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e subsidiariamente;

6.2.1.6. Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

6.2.1.7. Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre as condições do valor estimado.

6.2.1.8. Portaria SDG/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

6.2.1.9. Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 - Altera o Anexo II da Portaria SDG/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

6.3. Requisitos Temporais:

- 6.3.1. A Contratação deverá entrar em vigor antes do fim do contrato atual.
- 6.3.2. A empresa contratada terá até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período, não serão aplicadas glosas por descumprimento dos indicadores de níveis de serviço (INS1, INS2 e INS3) e indicadores de desempenho (IND1, IND2, IND3 e IND4) estritamente.
- 6.3.3. Após a assinatura do contrato, deverá ser realizada, em até 10 (dez) dias, a

reunião inicial entre a contratante e contratada.

6.3.4. Após a assinatura do contrato, a empresa terá até 20 (vinte) dias para apresentar o preposto.

6.3.5. O relatório de desempenho e acordo de nível de serviço deverá ser entregue pela contratada em até 5 (cinco) dias úteis, após o último dia do mês anterior da prestação do serviço.

6.3.6. Após a entrega do relatório de desempenho e acordo de nível de serviço pela contratada, a contratante terá 5 (cinco) dias úteis para dar o aceite provisório.

6.3.7. Após a emissão do termo de recebimento provisório, a contratante terá 10 dias úteis para emitir o termo de aceite definitivo para emissão da nota fiscal pela contratada.

6.3.8. Após a emissão do termo de recebimento definitivo pela contratante, a empresa contratada terá 3 (três) dias úteis para emissão da nota fiscal.

6.3.9. A empresa contratada terá 3 (três) dias úteis para responder questionamentos ou dúvidas do contratante.

6.3.10. Os chamados deverão ser atendidos em determinados tempos de início de tratativa (TIT) e tempo máximo de solução (TMS), vide tabelas 1 e 2.

**Tabela 1**

TIT	PRAZO
1	Em até 1 hora
2	Em até 2 horas
3	Em até 4 horas
4	Em até 24 horas
5	Em até 48 horas

**Tabela 2**

TMS	PRAZO
1	Em até 2 horas
2	Em até 4 horas
3	Em até 8 horas
4	Em até 24 horas
5	Em até 48 horas

**6.4. Requisitos de Segurança:**

6.4.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.

6.4.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.

6.4.3. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação.

6.4.4. Investigação social dos funcionários da empresa contratada envolvidos na prestação dos serviços.

6.4.5. Utilização de crachá pelos funcionários da empresa contratada envolvidos na prestação dos serviços.

6.4.6. Permissão distinta de acesso à ferramenta de chamados para os técnicos de atendimento a usuários de TIC dos técnicos de operação de infraestrutura de TIC. Os técnicos da equipe de operação de infraestrutura poderão atender chamados de atendimento a usuários de TIC. Porém, o contrário não será permitido, ou seja, os técnicos de atendimento aos usuários de TIC não poderão atender chamados de operação de infraestrutura de TIC.

6.4.7. Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade. Guia disponível na URL <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.

6.4.8. A empresa contratada deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

**6.5. Requisitos Culturais:**

6.5.1. O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil.

**6.6. Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade:**

6.6.1. A contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU ([https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id\\_conteudo/852432](https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432)).

6.6.2. A comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.

**6.7. Requisitos de Formação da Equipe da Contratada:**

6.7.1. A contratada deverá comprovar, através de certificação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços.

6.7.2. 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.

6.7.3. 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.

**6.7.4. Qualificações da Equipe de Atendimento de Usuário de TIC (AUTIC):**

6.7.4.1. Os técnicos da contratada diretamente envolvidos nas atividades de atendimento de usuário de TIC, devem possuir, no mínimo, ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

6.7.4.2. Todos os integrantes devem possuir Certificado ITIL.

6.7.4.3. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.

6.7.4.4. Para os itens 6.7.4.2 e 6.7.4.3, a CONTRATADA poderá contar com o prazo de 3 meses, após o início do contrato, a fim de capacitar a equipe para atendimento

desses itens.

6.7.4.5. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e/ou 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.

6.7.4.6. Possuir conhecimento em montagem, manutenção e configuração de computadores.

6.7.4.7. Possuir conhecimento em utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.

6.7.4.8. Possuir conhecimento de redes locais de computadores e organização de patch cords em racks.

6.7.4.9. Possuir conhecimento básico com configuração de telefonia IP e instalação de softphone.

**6.7.5. Qualificações da Equipe de Operação de Infraestrutura de TIC (OITIC):**

6.7.5.1. Os analistas da contratada diretamente envolvidos na execução das atividades da equipe de operação de infraestrutura de TIC devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, em qualquer área de tecnologia da informação (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 de, no mínimo, 360 horas/aula.

6.7.5.2. Todos os integrantes devem possuir Certificado ITIL.

6.7.5.3. Possuir experiência mínima de 03 (três) anos com comprovação na CTPS como Analista de Informática.

6.7.5.4. Certificação Windows Server 2016 ou superior.

6.7.5.5. Certificação Cisco Certified Network Professional: Routing and Switching ou JNCIP-ENT - Enterprise Routing and Switching, Professional.

6.7.5.6. Certificação Avaya Aura(TM) Communication Manager (R5.2.1) Implementation.

6.7.5.7. Certificação Avaya Aura Communication Manager Administration.

6.7.5.8. Para dos itens 6.7.5.4, 6.7.5.5, 6.7.5.6 e 6.7.5.7 a CONTRATADA poderá contar com o prazo de 3 meses após o início do contrato, para capacitar a equipe para atendimento desses itens.

6.7.5.9. Capacidade de análise dos backups e restores de bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do contratante.

6.7.5.10. Capacidade para manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo contratante.

6.7.5.11. Capacidade de instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos de dados, aceleradores de rede, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sites de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.

6.7.5.12. Capacidade para criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.

6.7.5.13. Capacidade de gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.

6.7.5.14. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TIC da PF.

6.7.5.15. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.

6.7.5.16. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.

6.7.5.17. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede PF.

6.7.5.18. Manter atualizada a base de dados de configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.

6.7.5.19. Manter as documentações dos desenhos das topologia de redes atualizadas e completas.

6.7.5.20. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.

6.7.5.21. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.

6.7.5.22. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento.

6.7.5.23. Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.

6.7.5.24. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da rede da PF.

6.7.5.25. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.

6.7.5.26. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

6.7.5.27. Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do contratante.

6.7.5.28. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.

6.7.5.29. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do contratante.

6.7.5.30. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.

6.7.5.31. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do contratante.

6.7.5.32. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da

performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego.

6.7.5.33. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do contratante.

6.7.5.34. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.

6.7.5.35. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.

6.7.5.36. Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação da Polícia Federal.

6.7.5.37. Encaminhar eventos que não estejam em conformidade com o consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as torres da DTI/PF nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC da PF.

6.7.5.38. Sustentar e operar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do contratante, em conjunto com a equipe especializada de serviços de telefonia IP.

6.7.5.39. Capacidade de configurar servidores de virtualização com base no Microsoft Hyper-v e outros.

6.7.5.40. Capacidade de configurar parâmetros de imagem e vídeo de câmeras de CFTV, bem como recursos inteligentes dos dispositivos e ajustes de parâmetros de servidor de gravação.

#### 6.7.6. **Qualificações do Preposto:**

6.7.6.1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (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 de, no mínimo, 360 horas/aula.

6.7.6.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

6.7.6.3. Possuir certificação COBIT 5 ou superior.

6.7.6.4. Possuir 5 (cinco) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

6.7.6.5. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT.

#### 6.8. **Requisitos de Metodologia de Trabalho:**

6.8.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o contratante é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela conformidade da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

6.8.2. A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do contratante.

6.8.3. 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.

6.8.4. Ao executar as atividades, a Contratada deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

6.8.5. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pela contratante.

6.8.6. 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 COBIT5.

#### 6.9. **Requisitos de Providências a Serem Adotadas para Implantação da Solução:**

6.9.1. Alinhar com a DTI/PF a utilização da plataforma de suporte de abertura de chamados.

6.9.2. Cadastrar os técnicos da Contratada na plataforma de suporte, com seus respectivos níveis de acesso.

6.9.3. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento para ajustes na plataforma de suporte.

6.9.4. Providenciar infraestrutura física de apoio para utilização pelos técnicos da Contratada.

6.9.5. Providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN para os técnicos da Contratada.

6.9.6. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

6.9.7. Treinamento com usuários PF para abertura e acompanhamento de chamados na plataforma da DTI/PF.

#### 6.10. **Requisitos do Modelo de Licitação:**

6.10.1. A licitação deverá ser em lote único, por menor preço.

6.10.2. A solução terá um único item, referente a atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC.

6.10.3. A contratação em item único de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes fatos:

6.10.3.1. A separação dos serviços em itens de atendimento de usuários de TIC e operação de infraestrutura de TIC, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo, e para gerenciamento dos suportes.

6.10.3.2. A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.

6.10.3.3. A quantidade de chamados de operação de infraestrutura de TIC é bem inferior à quantidade de chamados de atendimento de usuários de TIC e, se licitado separadamente, poderia não interessar ao mercado.

6.10.3.4. A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra para atender o contrato de forma mais econômica.

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

7.1. Quantidade de localidades atendidas, seus respectivos endereços, a distância até a Superintendência Regional de Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro (SR/PF/RJ) e quantidade de usuários são apresentados na tabela 3. O levantamento da quantidade de usuários foi baseado na quantidade atual dos mesmos no *Active Directory* (AD) das unidades da PF/RJ.

Tabela 3

LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/RJ (km)*	DISTÂNCIA ATÉ A DELEGACIA MAIS PRÓXIMA (km)*	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Aeroporto de Cabo Frio	Estrada Velha do Arraial do Cabo, s/n - Praia do Sudoeste, Cabo Frio/RJ CEP: 28905-970	161	90,3	13
Aeroporto do Galeão	Avenida Vinte de Janeiro, s/n - Ilha do Governador Rio de Janeiro/RJ CEP 21942-090	16,5	25,1	159
Aeroporto de Jacarepaguá	Avenida Ayrton Senna, 2541 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-002	32,2	39,7	5
Aeroporto Santos Dumont	Praça Senador Salgado Filho, s/n - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20021-971	5,2	21,1	73
Delegacia Angra do Reis	Rua Benedito Pereira da Rocha, 463, Casa A - Balcário, Angra dos Reis/RJ CEP: 23906-250	154	131	33
Delegacia Campos dos Goytacazes	Rua Barão de Miracema, 158 - Centro, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28035-302	277	106	30
Delegacia Macaé	Avenida Camilo Nogueira da Gama, 230 - Botafogo, Macaé/RJ CEP: 27947-280	185	105	59
Delegacia Niterói	Praça Fonseca Ramos, s/n - Centro, Niterói/RJ CEP: 24030-020	18,8	47,8	89
Delegacia de Nova Iguaçu	Rua Iracema Soares Pereira Junqueira, 25 - Centro, Nova Iguaçu/RJ CEP: 26210-260	39,7	47,8	88
Delegacia Volta Redonda	Avenida Sete de Setembro, 94 - Aterrado, Volta Redonda/RJ CEP: 27213-160	129	93,7	46
PEP Shopping Boulevard Campos	Avenida Doutor Silvio Bastos Tavares, 330 - Parque Rodoviários, Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28051-250	276	3,3	10
PEP Shopping Leblon	Avenida Afânio de Melo Franco, 290 - Leblon, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22430-060	14,3	26,3	5
PEP Shopping Niterói	Rua Quinze de Novembro, 8 - Centro, Niterói/RJ CEP: 24020-125	20,6	2,1	10
PEP Shopping Park Sul	Rodovia dos Metalúrgicos, 1189 - São Geraldo, Volta Redonda/RJ CEP: 27253-005	126	3,3	5
PEP Shopping Rio Sul	Rua Lauro Muller, 116 - Botafogo, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22290-160	10	24,6	10
PEP Shopping Via Parque	Avenida Ayrton Senna, 3000 - Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775-904	30,1	37,3	10
Porto de Angra dos Reis	Praça Lopes Trovão, s/nº - Porto de Angra dos Reis, Centro, Angra dos Reis/RJ CEP: 23900-490	155	3	10
Porto de Itaguaí	Estrada da Ilha da Madeira, s/nº - Itaguaí/RJ CEP: 23826-600	80	55,5	10
Porto NEPOM - RJ	Avenida Rodrigues Alves, 10 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20081-250	1,8	17,6	10
Posto CORREIOS - Cidade Nova	Avenida Presidente Vargas, 3077, 16º andar - Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210-030	5,9	17,6	5
Posto Petrópolis	Avenida Ayrton Senna, 699 - Quitandinha, Petrópolis/RJ CEP: 25650-340	61,1	55,8	4
Posto Rio de Janeiro	Av. Rio Branco, 135 - Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20040-006	2,6	20,6	15
SR/RJ	Avenida Rodrigues Alves, 1 - Centro, Rio de Janeiro CEP: 20081-250	0	18,8	889

\* Distância em quilômetros baseadas na menor distância no Googlemaps

7.2. O levantamento do parque computacional de TIC atual, por localidade, contendo a quantidade de servidores físicos e virtuais; ativos de rede; computadores, notebooks, impressoras, scanners, etc. estão, respectivamente, nas Tabelas 4 e 5. Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal - E-Log, e ao *Active Directory* (AD) das unidades da PF/RJ. O detalhamento deste ambiente do parque tecnológico das unidades da PF no estado do Rio de Janeiro são apresentados no Anexo I do ETP - documento nº SEI 24274276.

Tabela 4

LOCALIDADE	SERVIDORES	MÁQUINAS	SWITCH	ACELERADOR	SDWAN	PARQUE	APARELHO TELEFÔNICO	GATEWAY
------------	------------	----------	--------	------------	-------	--------	---------------------	---------

LOCALIDADE	DE REDE	VIRTUAIS	SWITCH	STEELHEAD	STEELCONNECT	FABRIL	TELEFONICO IP	IP
Aeroporto de Cabo Frio	1	3	2	1	0	0	4	0
Aeroporto do Galeão	3	3	1	1	0	0	15	0
Aeroporto de Jacarepaguá	0	0	1	1	0	0	0	0
Aeroporto Santos Dumont	3	3	4	1	0	0	20	0
Delegacia Angra dos Reis	3	3	4	1	0	0	16	1
Delegacia de Campos dos Goytacazes	3	3	4	1	0	0	40	1
Delegacia de Macaé	3	3	5	1	0	1	57	1
Delegacia de Niterói	3	3	4	1	0	0	54	1
Delegacia de Nova Iguaçu	3	3	8	1	0	0	67	1
Delegacia de Volta Redonda	3	3	5	1	0	0	53	1
PEP Shopping Boulevard Campos	0	0	1	1	0	0	0	0
PEP Shopping Leblon	0	0	1	1	0	0	1	0
PEP Niterói	1	3	1	1	0	0	2	0
PEP Shopping Park Sul VRA	1	3	1	1	0	0	0	0
PEP Shopping Rio Sul	0	0	1	1	0	0	0	0
PEP Shopping Via Parque	0	0	1	1	0	0	1	0
Porto de Angra dos Reis	0	0	1	1	0	0	0	0
Porto de Itaguaí	0	0	1	1	0	0	1	0
Porto NFTI - RJ	0	0	1	1	0	0	0	0
Posto Correios - Cidade Nova	0	0	1	1	0	0	0	0
Posto Petrópolis	1	3	1	1	0	0	3	0
Posto Rio de Janeiro	1	3	3	1	0	0	0	0
SR/PF/RJ	8	14	78	1	2	1	404	4
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>53</b>	<b>130</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>738</b>	<b>10</b>

Tabela 5

LOCALIDADE	COMPUTADOR	NOTEBOOK	ESTACÃO DE ANCORAGEM	PROJETOR DE VÍDEO	SCANNER	IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER P&B	IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER COLORIDA	IMPRESSORA LASER P&B	IMPRESSORA LASER COLORIDA	MONITOR
Aeroporto de Cabo Frio	8	12	12	0	0	7	0	0	0	27
Aeroporto do Galeão	88	15	28	0	10	11	1	4	0	161
Aeroporto de Jacarepaguá	2	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Aeroporto Santos Dumont	105	18	44	0	17	24	0	0	1	213
Delegacia Angra dos Reis	11	9	26	0	9	5	0	0	1	72
Delegacia Campos dos Goytacazes	28	12	24	0	13	13	0	2	1	87
Delegacia Macaé	83	25	32	1	35	16	0	6	3	158
Delegacia Niterói	46	36	72	0	18	13	0	0	2	230
Delegacia Nova Iguaçu	99	37	70	0	21	14	0	1	3	213
Delegacia Volta Redonda	43	15	30	0	7	16	0	1	1	106
PEP Shopping Boulevard Campos	4	0	0	0	0	2	0	0	0	4
PEP Shopping Leblon	7	0	0	0	0	3	0	0	0	7
PEP Shopping Niterói	7	7	7	0	2	6	0	0	0	21
PEP Shopping Park Sul VRA	4	3	3	0	0	4	0	0	0	10
PEP Shopping Rio Sul	7	0	0	0	0	3	0	0	0	7
PEP Shopping Via Parque	11	0	0	0	0	4	0	0	0	11
Porto de Angra dos Reis	0	10	5	0	2	4	0	0	0	0
Porto de Itaguaí	0	3	3	0	0	1	0	0	0	6
Porto NFTI - RJ	0	23	7	0	0	2	0	0	0	14
Posto CORREIOS - Cidade Nova	0	6	6	0	0	2	0	0	0	12
Posto Petrópolis	2	6	6	0	0	3	0	0	1	14
Posto Rio de Janeiro	15	24	10	0	0	2	0	0	1	73
SR/PF/RJ	824	1754	977	4	254	178	16	7	33	2677

<b>TOTAL</b>	1394	19668	1345	5	388	344	17	21	4038	47
--------------	------	-------	------	---	-----	-----	----	----	------	----

7.3. Para o levantamento da estimativa de chamados da SR/PF/RJ e suas unidades foram considerados os seguintes fatores:

7.3.1. A quantidade atual de usuários por localidade apresentada na Tabela 3;

7.3.2. A quantidade de equipamentos que compõem o atual parque tecnológico apresentados nas Tabelas 4 e 5, que contém a quantitativo de servidores e ativos de rede e computadores, notebooks, impressoras, etc respectivamente.

7.3.3. A ferramenta atual de abertura e registro de chamados de TIC, utilizada pela SR/PF/RJ, considerando os dados levantados por localidade da quantidade de chamados para atendimento ao usuário de TIC (AUTIC) e operação de infraestrutura de TIC (OITIC), nos períodos de 30 dias e 12 meses, conforme apresentados na Tabela 6.

**Tabela 6**

LOCALIDADE	QUANTIDADE DE CHAMADO DE AUTIC NO PERÍODO DE 30 DIAS	QUANTIDADE DE CHAMADO DE AUTIC NO PERÍODO DE 12 MESES	QUANTIDADE DE CHAMADO DE OITIC NO PERÍODO DE 30 DIAS	QUANTIDADE DE CHAMADO DE OITIC NO PERÍODO DE 12 MESES
Aeroporto de Cabo Frio	0	15	2	6
Aeroporto do Galeão	33	621	5	65
Aeroporto de Jacarepaguá	0	8	0	3
Aeroporto Santos Dumont	9	213	4	67
Delegacia Angra do Reis	15	98	3	36
Delegacia Campos dos Goytacazes	35	449	5	66
Delegacia Macaé	17	152	9	41
Delegacia Niterói	49	454	15	92
Delegacia de Nova Iguaçu	58	392	11	71
Delegacia Volta Redonda	11	139	9	75
PEP Shopping Boulevard Campos	5	87	0	3
PEP Shopping Leblon	7	60	0	9
PEP Shopping Niterói	2	29	0	3
PEP Shopping Park Sul	0	3	0	1
PEP Shopping Rio Sul	4	50	0	9
PEP Shopping Via Parque	5	34	0	2
Porto de Angra dos Reis	0	3	0	4
Porto de Itaguaí	0	5	0	2
Porto NEPOM - RJ	5	61	1	8
Posto CORREIOS - Cidade Nova	2	2	0	1
Posto Petrópolis	7	24	1	5
Posto Rio de Janeiro	11	120	5	41
SR/RJ	613	5721	98	1353
<b>TOTAL</b>	<b>888</b>	<b>8740</b>	<b>168</b>	<b>1963</b>

7.4. Considerando a quantidade de usuários de TIC da SR/PF/RJ e descentralizadas.

7.5. Considerando que a atual ferramenta de registro de abertura e gerenciamento de chamados possui limitações de utilização.

7.6. Considerando que determinados usuários das unidades da PF no estado do Rio de Janeiro não possuem o hábito de registro de abertura de chamados, as equipes realizam um número considerável de atendimentos de forma informal.

7.7. Considerando a infraestrutura atual do parque de equipamentos de TIC das unidades da SR/PF/RJ e descentralizadas.

7.8. Diante do exposto acima a EPC realizou a seguinte estimativa de chamados para atendimento ao usuário de TIC (AUTIC) e operação de infraestrutura de TIC (OITIC), para os períodos de 30 dias e 12 meses respectivamente, conforme quantidades apresentadas na Tabela 7.

**Tabela 7**

LOCALIDADE	DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE AUTIC, PARA O PERÍODO DE 30 DIAS:	DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE AUTIC, PARA O PERÍODO DE 12 MESES:	DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE OITIC, PARA O PERÍODO DE 30 DIAS:	DEMANDA ESTIMADA DE CHAMADO DE OITIC, PARA O PERÍODO DE 12 MESES:
Aeroporto de Cabo Frio	2	24	1	12
Aeroporto do Galeão	50	600	6	72

Aeroporto de Jacarepaguá	1	12	1	12
Aeroporto Santos Dumont	25	300	4	48
Delegacia Angra do Reis	10	120	6	72
Delegacia Campos dos Goytacazes	35	420	6	72
Delegacia Macaé	17	204	6	72
Delegacia Niterói	50	600	6	72
Delegacia de Nova Iguaçu	50	600	6	72
Delegacia Volta Redonda	11	132	6	72
PEP Shopping Boulevard Campos	8	96	1	12
PEP Shopping Leblon	14	168	1	12
PEP Shopping Niterói	35	420	2	24
PEP Shopping Park Sul	14	168	2	24
PEP Shopping Rio Sul	14	168	1	12
PEP Shopping Via Parque	22	264	1	12
Porto de Angra dos Reis	5	60	1	12
Porto de Itaguaí	1	12	1	12
Porto NEPOM - RJ	5	60	1	12
Posto CORREIOS - Cidade Nova	2	24	1	12
Posto Petrópolis	8	96	1	12
Posto Rio de Janeiro	10	120	4	48
SR/RJ	600	5712	100	1200
TOTAL	889	10.668	165	1.980

## 8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

- 8.1. **Análise da Solução 1:** Atendimento por posto de função.
- 8.2. **Análise da Solução 2:** Atendimento através de posto de trabalho - mão de obra com dedicação exclusiva.
- 8.3. **Análise da Solução 3:** Atendimento através de níveis mínimos de serviço estipulados, sem mão de obra exclusiva.

## 9. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

- 9.1. **Análise da Solução 1:** Atendimento por posto de função (PF).
- 9.1.1. Esse tipo de solução não atenderia a necessidade de atendimento de usuários e operação de infraestrutura de TIC, pois esse tipo de contratação se adequaria para desenvolvimento de softwares.
- 9.2. **Análise da Solução 2:** Atendimento através de posto de trabalho - mão de obra com dedicação exclusiva.
- 9.2.1. Essa opção será desconsiderada porque segundo orientação da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME), esse tipo de contratação não é adequada para Administração Pública: "É vedado ao contratante realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra."
- 9.3. **Análise Solução 3:** Atendimento através de níveis mínimos de serviço estipulados, sem mão de obra exclusiva.
- 9.3.1. Esta solução seria adequada para atender a SR/PF/RJ, pois atenderia a determinação do SGD/ME conforme determina a Portaria nº 6.4320, de 15 de junho de 2021.
- 9.3.2. Além disso, seria possível realizar a integração com a plataforma de suporte disponibilizada pela DTI/PF, seguindo assim a orientação da respectiva Diretoria.
- 9.4. Além dos aspectos abordados na análise anterior, examina-se a seguir os aspectos previstos no IN nº 01/2019 SGD/ME, que devem ser avaliados em uma contratação de TIC.

**Tabela 8**

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3		X	
	Solução 4	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 4			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de	Solução 1	X		
	Solução 2	X		



governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 3	X		
	Solução 4	X		
	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 3			X
	Solução 4			X
	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 3			X
	Solução 4			X
	Solução 1			X
	Solução 2			X

#### 10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

10.1. A **Solução 1** é considerada inviável pois este tipo de contratação se adequaria para desenvolvimento de softwares..

10.2. A **Solução 2** é considerada inviável uma vez que, segundo orientação da SGD/ME, esse tipo de contratação não é adequada para Administração Pública: "É vedado ao contratante realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra."

#### 11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

11.1. Para fins de análise de custos será considerada apenas a solução 3, por ser a única viável.

11.2. Cálculo do custo total de propriedade estimado:

11.2.1. Para realizar o levantamento do custo total de propriedade para essa solução, os integrantes técnicos seguiram as orientações das Portarias SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.

11.2.2. A planilha simplificada para estimativa de valor mensal do serviço para cada um dos itens são apresentados nas Figura 1 e 2. O detalhamento das mesmas estão no Anexo I do ETP, documento nº SEI 24274276.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						CUSTO ITEM 01 + ITEM 02
Categoria de Serviço						R\$ 145.595,92
ITEM 01	Suporte Técnico de Microinformática		Fator K: 2,35			
	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)	
1	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 1.854,00	13	R\$ 4.356,95	R\$ 56.640,31	
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
	Quantitativo Total Equipe	13	Custo Total mensal (F)	R\$ 56.640,31		
Outros itens de custo						
ITEM	Descrição	Custo mensal (E)	Custo diário			
1	Hospedagem	R\$ 1.700,00	R\$ 260,00			
2	Janta	R\$ 2.250,00	R\$ 50,00			
3	Deslocamento	R\$ 2.205,00	R\$ 245,00			
Custo mensal Total Outros Itens (G)		R\$ 16.155,00				
Valor Mensal de Referência do ITEM 01		R\$ 72.795,31				

Figura 1

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço					
Categoria de Serviço					
ITEM 02				Fator K:	2,35
	Gerenciamento de Serviços de TIC				
	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 4.787,76	2	R\$ 11.251,23	R\$ 22.502,45
2	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 4.897,29	2	R\$ 11.508,63	R\$ 23.017,26
3	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 9.632,96	1	R\$ 22.637,44	R\$ 22.637,44
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
		Quantitativo Total Equipe	5	Custo Total mensal (F)	R\$ 68.157,15
Outros itens de custo					
ITEM	Descrição	Custo mensal (E)	Custo diário		
1	Hospedagem	R\$ 2.600,00	R\$ 260,00		
2	Janta	R\$ 500,00	R\$ 50,00		
3	Deslocamento	R\$ 490,00	R\$ 245,00		
Custo mensal Total Outros Itens (G)		R\$ 3.590,00			
Valor Mensal de Referência do ITEM 02		R\$ 71.747,15			

Figura 2

11.2.3. Para fins de cálculo de estimativa de custo, considerou-se o contrato vigente da SR/PF/RJ para o serviço de suporte técnico de TIC, que é composto por 13 (treze) técnicos em manutenção de equipamentos de informática pleno para Equipe de Atendimento a Usuários de TIC, 02 (dois) Analistas de sistemas operacionais Pleno, 02 (dois) Analistas de redes e de comunicação de dados Pleno e 01 (um) Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.

11.2.4. Além disso, estimou-se os custos mensais referentes aos itens de hospedagem, janta e deslocamento para ambas as equipes.

11.2.4.1. Para o item hospedagem foi considerado o valor da diária de R\$260,00.

11.2.4.2. Para o item janta foi considerado o valor diário de R\$50,00.

11.2.4.3. Para o item deslocamento, foram considerados a passagem de ônibus para o município de Campos dos Goytacazes, valor de R\$200,00. Além disso, estimou-se os deslocamentos diários de ônibus dentro do município, tarifa de R\$4,50.

11.2.5. Os signatários estimaram que mensalmente, a Equipe de AUTIC utilizaria 03 (três) técnicos para realizar os atendimentos nas unidades da PF no interior do estado do Rio de Janeiro. Foi considerado que esses técnicos ficariam 5 (cinco) dias úteis da semana na localidade, pelas quantidades de chamados estimados, considerou-se a necessidade de realizar pelo menos 9 (nove) viagens de 5 (cinco) dias úteis no mês.

11.2.6. Os signatários estimaram que, mensalmente, a Equipe de OITIC utilizaria 01 (um) técnico para realizar os atendimentos nas unidades da PF no interior do estado do Rio de Janeiro. Foi considerado que este técnico ficaria 5 (cinco) dias úteis da semana na localidade, pelas quantidades de chamados estimados, considerou-se a necessidade de realizar pelo menos 2 (duas) viagens de 5 (cinco) dias úteis no mês.

11.2.7. O custo estimado mensalmente desta solução seria R\$145.590,62 (cento e quarenta e cinco mil, quinhentos e noventa reais e sessenta e dois centavos).

11.2.8. O custo estimado anualmente desta solução seria R\$1.747.087,44 (um milhão, setecentos e quarenta e sete mil, oitenta e sete reais e quarenta e quatro centavos).

11.2.9. Custo Total da Propriedade é de R\$ 9.733.683,85 (nove milhões, setecentos e trinta e três mil, seiscentos e oitenta e três reais e oitenta e cinco centavos).

11.3. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

11.3.1. Os valores estimados para o contrato ao longo de 05 (cinco) anos são apresentados na Tabela 9. Foi considerado o método de reajuste contratual o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ITCI). Para tanto utilizamos a média anual do referido índice de junho de 2021 até maio de 2022; para estimar os valores do contrato neste período. O valor médio seria 5,59%, conforme consta no site eletrônico: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti>

**Tabela 9**

Descrição da Solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano XX	
Solução Viável 3	R\$ 1.747.087,44	R\$ 1.844.749,63	R\$ 1.936.987,11	R\$ 2.045.264,69	R\$ 2.159.594,98	<b>R\$ 9.733.683,85</b>

## 12. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

12.1. A solução a ser contratada será composta de serviços de operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, entendendo-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

12.2. Do Atendimento dos Suportes:

12.2.1. Os serviços deverão ser prestados no regime de 24/7, durante os sete dias da semana, 24 horas por dia.

12.2.2. O tempo de atendimento para os serviços de atendimento a usuários de TIC ou operação de infraestrutura de TIC será dividido entre o tempo de início do atendimento e o tempo máximo para solução do chamado.

12.2.2.1. Após a abertura de um chamado, a empresa contratada pela DTI/PF dará o primeiro atendimento, e depois, caso necessário, fará o direcionamento para a empresa contratada da SR/PF/RJ.

12.2.2.2. Após o direcionamento de um chamado para a SR/PF/RJ, a empresa contratada para prestação do serviço de suporte técnico para a Polícia Federal no Rio de Janeiro deverá cumprir com níveis mínimos de serviço exigidos.

12.2.2.3. Para definição dos tempos de atendimento, os chamados serão classificados conforme o impacto e a urgência, resultando em uma matriz de atendimentos.

12.3. Tempo de atendimento:

12.3.1. O tempo de atendimento se divide em tempo de início de atendimento e tempo máximo de solução.

12.3.1.1. O tempo de início de atendimento varia em função da distância da localidade em relação à Superintendência da Polícia Federal do Rio de Janeiro e em função da gravidade do chamado.

12.4. Do Cálculo do Pagamento:

12.4.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do contratante.

12.4.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

## 13. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

13.1. A estimativa de custo total da contratação para o período de 12 meses é de **R\$1.747.087,44 (um milhão, setecentos e quarenta e sete mil, oitenta e sete reais e quarenta e quatro centavos)**, conforme consta na Tabela 9.

## 14. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

14.1. A solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro, na área de tecnologia da informação e comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.

14.2. A Polícia Federal no estado do Rio de Janeiro não possui servidores suficientes para atuar na área de TIC em suas unidades.

## 15. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

15.1. A solução é viável economicamente, apresentando um valor de **R\$1.747.087,44 (um milhão, setecentos e quarenta e sete mil, oitenta e sete reais e quarenta e quatro centavos)** no primeiro ano.

## 16. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

16.1. Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da PF no estado do Rio de Janeiro.

16.2. Sustentar os serviços de infraestrutura para possibilitar o funcionamento dos sistemas críticos da PF, como Serviço de Emissão de Passaportes, Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, Serviço de Controle de Empresas de Vigilância Privada, Registro e Porte de Armas, entre outros.

16.3.

## 17. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

17.1. Assinar o Estudo Técnico Preliminar da Contratação.

17.2. Inserir ETP Digital no Comprasnet.

17.3. Elaborar o Termo de Referência (TR).

## 18. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

18.1. Assim, diante do exposto acima, entendemos ser VIÁVEL a contratação da solução demandada. Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 1, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitantes e Técnicos da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação – SEI 23601121.

## 19. RESPONSÁVEIS

19.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria SR/PF/RJ N°1.910, de 06 de junho de 2022, documento nº SEI 23601121.

19.2. Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

**MARCUS VINÍCIUS PEIXOTA DA COSTA**  
AGENTE ADMINISTRATIVO - MATRÍCULA 12617  
INTEGRANTE REQUISITANTE SUBSTITUTO

**WASHINGTON SCHOEN MARINS**  
AGENTE DE TELECOMUNICAÇÕES E ELETRICIDADE - MATRÍCULA 13318  
INTEGRANTE TÉCNICO TITULAR

**VINÍCIUS MARCELINO ILHA**  
AGENTE DE TELECOMUNICAÇÕES E ELETRICIDADE - MATRÍCULA 13370  
INTEGRANTE TÉCNICO SUBSTITUTO

Rio de Janeiro, 26 de setembro 2022.

**20. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE**

20.1. Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

**MARCIO ROBERTO DE ANDRADE**  
AGENTE DE POLÍCIA FEDERAL - MATRÍCULA 7050  
CHEFE DO STI/SR/PF/RJ  
AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC DA UASG

Rio de Janeiro, 26 de setembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO ROBERTO DE ANDRADE, Chefe de Setor**, em 26/09/2022, às 20:27, 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 **VINICIUS MARCELINO ILHA, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 26/09/2022, às 20:30, conforme horário oficial de Brasília, com o emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).  
Nº de Série do Certificado: 140690967544151450802593543874668452343



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS VINICIUS PEIXOTO DA COSTA, Agente Administrativo(a)**, em 27/09/2022, às 08:27, 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 **RENATO DO NASCIMENTO BARRADAS, Chefe de Setor - Substituto(a)**, em 27/09/2022, às 09:12, 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 **WASHINGTON SCHOEN MARINS, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 27/09/2022, às 17:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **25142906** e o código CRC **54F7459A**.