



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/ES

TIC - ETP - Estudo Técnico Preliminar Contratação
Processo nº 08285.006927/2023-11

MINUTA DE ETP DIGITAL
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
03/11/2023	1.0	Versão inicial	Célio Flores Siqueira Junior

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

- 1.1. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Formalização da Demanda (SEI 31977701), do Processo SEI 08285.006927/2023-11, constituindo peça integrante e inseparável do procedimento de contratação, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, Referências: Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 1.2. Visa este estudo formatar o planejamento e modelo de gestão de serviços de TIC, abordando sua viabilidade técnica e econômica, detalhar requisitos, identificar soluções existentes, analisar o custo benefício e apresentar a melhor solução para o processo da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE,

- 2.1. A terceirização de serviços de TIC tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente as demandas em constante evolução originadas pelas diversas áreas do órgão público contratante.
- 2.2. Os servidores da PF e a maior parte dos demais colaboradores que atuam na Instituição utilizam equipamentos e recursos de tecnologia da informação para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento do Órgão. Assim, o atendimento e suporte técnico tempestivo aos usuários, bem como a manutenção dos sistemas e equipamentos de TIC são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.
- 2.3. Os serviços de atendimento ao público externo, como a emissão de passaportes e o controle migratório em aeroporto são dependentes dos sistemas informatizados para seu funcionamento. As atividades de controle migratório são desenvolvidas ininterruptamente, vinte e quatro horas por dia, inclusive aos finais de semana e feriados. Falhas nos sistemas informatizados prejudicam sobremaneira, ou até inviabilizam o atendimento ao público realizado pela Polícia Federal. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão de equipamentos e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.
- 2.4. O Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional do ES (NTI/SR/PF/ES) necessita de serviços continuados de suporte técnico, que contemplem um modelo de serviços de sustentação e atendimento técnico com quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir apoio na gestão dos sistemas e equipamentos computacionais que garantem a disponibilidade de serviços afetos às atividades fim e atividades meio da Polícia Federal, bem como a confiabilidade, a integridade e a autenticidade dos dados e informações, o que demanda a necessidade de constantes manutenções e melhorias na infraestrutura de TIC.
- 2.5. A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pela PF, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação, microcomputadores, servidores de rede, impressoras, switches, scanners, notebooks, nobreaks, estabilizadores e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades fim.
- 2.6. Desta forma, faz-se necessária a contratação de serviços de suporte técnico em tecnologia da informação e comunicação, que consiste em serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura de rede e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, para atendimento à SR/PF/ES.
- 2.7. A contratação será por execução indireta presenciais e não presenciais (atendimento de serviços em modo remoto), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços - NMS (2º e 3º níveis) a serem executados com vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até 72 (setenta e dois) meses, conforme Arts. 105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021 e §1º do Art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. É provável e desejável que o contrato seja mantido ao longo desse período de 72 meses, desde que ele continue a atender de maneira satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da SR/PF/ES, e que permaneça vantajoso tanto do ponto de vista econômico quanto financeiro.
- 2.8. Considerando o § 8º, parágrafo I, do Art. 25 da Lei 14.133/2021, observado o interregno mínimo de 1(um) ano, o reajustamento contratual será regido pelo índice de custo de tecnologia da informação (ICTI).
- 2.9. A classificação da Contratação pretendida se enquadra em serviço comum (Lei 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010), sem dedicação exclusiva de mão de obra e prestado de forma continuada, definido como regime de execução por menor preço global, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.
- 2.10. Na Contratação pretendida será vedada a previsão de participação de cooperativas, em razão da natureza crítica e sensível dos serviços a serem prestados e sendo as tarefas previstas não serem executadas com autonomia pelos cooperados, sem relação de subordinação e habitualidade entre a sociedade cooperativa e os cooperados, pois, nas contratações de TIC, os empregados da CONTRATADA devem estar subordinados à gestão de recursos humanos da própria empresa.
- 2.11. Trata-se de uma solução integrada de *Service Desk* e sustentação de infraestrutura por meio de rotinas de serviços. Ela é desenvolvida, mantida e aprimorada pelo esforço de um único prestador de serviços, em um ambiente de TIC compactado e de complexidade moderada. **A ausência de um consórcio não trará prejuízo à competitividade do certame**, uma vez que existem várias empresas no mercado com capacidade para fornecer os serviços necessários. Portanto, o caráter competitivo da licitação não será comprometido.
- 2.12. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços, como por exemplo a gestão de conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, não permitindo ganhos de escala pela integração das equipes. Em função de constituir solução de Tecnologia da informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua e dedicação técnica exclusiva, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala, indo ao encontro do disposto no Art. 3º, alínea I da Instrução Normativa nº 02/2008 – SLTI/MPOG (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013). Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 - Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global do grupo único.
- 2.13. Quanto à suposta possibilidade do parcelamento em lotes separados, que atenda aos preceitos da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 sob o ponto de vista técnico, em contraponto, no tocante ao caso concreto em tela, há um inter-relacionamento e interdependência entre os serviços contratados e é praticamente impossível estabelecer os limites nessa relação, por serem extremamente tênues os pontos de onde se iniciam e onde terminam as repercussões entre um e outro elemento envolvido. Nesse caso, caem por terra os argumentos a favor da separação dos serviços em lotes distintos, e torna-se uma realidade o agrupamento dos itens em lote único, conforme restou entendido nos termos do Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário, pelo voto do Ministro Relator Augusto Sherman Cavalcanti, a seguir *in verbis*:

“Acórdão nº 1094/2004 – TCU – Plenário
(...)”

44. Nos termos da Lei de Licitações, a divisão do objeto em itens destina-se ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade. Veja-se que a Concorrência 01/2004 obedeceu à disposição da lei ao parcelar o objeto. Contudo, a existência de quesitos de avaliação impertinentes faz com que a empresa concorrente

em um determinado item precise comprovar também a aptidão em outros aspectos, concernentes aos demais itens do objeto, porém estranhos ao item por ela pleiteado. Assim, a empresa acaba por ser obrigada a atender às exigências relativas a várias parcelas do objeto simultaneamente, o que restringe o universo de licitantes e neutraliza os benefícios originalmente pretendidos com a divisão. Na prática, o parcelamento do objeto torna-se inócuo.”

- 3.ÁREA REQUISITANTE
- 3.1.Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência da Polícia Federal no Espírito Santo (NTI/SR/PF/ES).

4. NECESSIDADE DE NEGÓCIO

- 4.1.Cada vez mais evidente, o aumento da automação nos processos operacionais e administrativos leva as organizações a confiarem e dependerem ainda mais de sua infraestrutura de TIC. Isso é essencial para viabilizar o cumprimento de sua missão e para implementar constantemente novas soluções que melhorem a agilidade, os recursos tecnológicos disponíveis e a otimização de custos. A melhoria contínua dos serviços prestados aos clientes e usuários é uma prioridade, buscando alcançar padrões de alta qualidade e eficácia, o que resulta em economia, confiabilidade e racionalização dos fluxos de trabalho. Essa abordagem é uma diretriz da alta gestão, transformando a Tecnologia da Informação e Comunicação em uma ferramenta estratégica que deve estar sempre alinhada com as regras de negócio da Instituição. Portanto, considerando os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, especialmente, eficiência, a solução de TIC analisada e proposta neste Estudo Técnico se configura como um objeto de contratação estratégico para alcançar as metas e os propósitos perseguidos pela Polícia Federal.
- 4.2.As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso. (IIBA, 2011, grifo nosso)
- 4.3.De uma forma geral, temos os seguintes pilares de necessidades:
- 4.3.1.Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo.
- 4.3.2.Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação dos sistemas de informática das unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo.
- 4.3.3.Garantir o atendimento ao público nas diversas unidades da Polícia Federal no Espírito Santo, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- 4.3.4.A Tabela I define as necessidades, enquanto a Tabela II estabelece as devidas vinculações ao PDTIC e PEI

TABELA I - NECESSIDADES A SEREM ATENDIDAS PELA CONTRATAÇÃO							
GRUPO	ITEM	Descrição do Serviço	Código CATSER	Unidade	Quantidade Mensal	Quantidade Estimada (02 anos)	Métrica ou Unidade
I	1	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico a usuários (Service Desk 2º Nível) da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo, conforme especificações e condições estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar, posterior Termo de Referência e seus respectivos Anexos.	26980	MÊS	1	24	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)
	2	Sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível) da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo, conforme especificações e condições estabelecidas neste Estudo Técnico Preliminar, posterior Termo de Referência e seus respectivos Anexos.	27014	MÊS	1	24	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço. (NMS)

- 4.4.Para efeito de justificativa e memória de cálculos para a formação de preço, serão utilizados os parâmetros da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 4.5.Detalhadamente, a Tabela II descreve os alinhamentos (vinculações) das necessidades a serem atendidas pela contratação.

TABELA II - ALINHAMENTO DAS NECESSIDADES			
ID	RESUMO DAS NECESSIDADES	VINCULAÇÃO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PDTIC)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)
NNE1	Contratação de serviços especializados de TIC, no modelo que permita maior controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado na aferição dos resultados obtidos.	Vinculação direta com as ações: - Prover soluções de TIC alinhadas com o Plano Estratégico da Polícia Federal e previstas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação -PDTIC (D04); - Prestar melhores serviços para a sociedade a partir do uso eficaz de soluções de TIC (D001); - Prover soluções de TIC com a participação ativa das áreas de negócio da Polícia Federal (D005); - Desenvolver suas atividades de forma alinhada com os NTIs e STIs (D15); - Definir claramente os objetos de contratação de TIC, com finalidades específicas e com resultados mensuráveis (D06); - Atender às obrigações normativas, legais e contratuais aplicáveis a TIC (D009); - Desenvolver sistemas com foco na experiência do usuário (D003). Outras vinculações importantes: Ampliar o grau de conformidade dos processos de TIC para com as práticas de governança, particularmente as elencadas nos livros do ITIL e no COBIT.; Aprimorar a capacidade de monitoramento dos ativos de TIC, de forma a aumentar o percentual de problemas com identificação precoce (antes da manifestação do usuário) e reduzir o tempo para isolamento e solução de problemas complexos.	Objetivo Estratégico - Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação, e Ações Estratégicas. Entrega e Suporte de TIC e Atendimento de Demandas de TI e Telecomunicações.
NNE2	Sustentação dos serviços básicos de Tecnologia da Informação.		
NNE3	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de operação de data center.		
NNE4	Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte ao usuário de TIC das unidades relacionadas na presente contratação.		
NNE5	Alteração e otimização do Catálogo de Serviços de TIC da Base de Conhecimentos de TI.		
NNE6	Alteração e otimização da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração de ativos de TIC.		
NNE7	Ampliação do alinhamento do gerenciamento dos serviços aos framewoks ITILv4 e COBITv5.		

TABELA III - ALINHAMENTO AO PCA 2024 (UASG 200352 - SR/PF/ES)				
Id pca PNCP: 00394494000136-0-000012/2024				
Data de publicação no PNCP: 20/05/2023				
Link de acesso: https://pncp.gov.br/app/pca/00394494000136/2024/12				
ITEM	CLASSE/GRUPO	ID/CONTRATAÇÃO	DESCRIÇÃO	VALOR ESTIMADO NO DFD (RS)

TABELA III - ALINHAMENTO AO PCA 2024 (UASG 200352 - SR/PF/ES)				
Id pca PNCP: 00394494000136-0-000012/2024				
Data de publicação no PNCP: 20/05/2023				
Link de acesso: https://pncp.gov.br/app/pca/00394494000136/2024/12				
96	162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	200352-90013/2023	Informática - Serviço de Gerenciamento em Tecnologia da Informação - Serviço ao atendimento do usuário 3º Nível.	189.593,28
97	162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	200352-90013/2023	Informática - Serviço de Gerenciamento em Tecnologia da Informação - Serviço ao atendimento do usuário 2º Nível.	140.507,136

5. **NECESSIDADES TECNOLÓGICAS**
- 5.1. De uma forma geral, temos os seguintes pilares de necessidades tecnológicas:
- 5.1.1. Alinhamento com o modelo de Contratação atual da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal (DTI).

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

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

5.1.4. Atendimento de suporte de 3º nível na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento.
6. **DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC**

TABELA IV - REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC		
IDENTIFICADOR		REQUISITO
Requisitos De Negócio	RNE1	Prover serviço de suporte técnico local ao usuário de Tecnologia da Informação e eventualmente remoto, registro de demandas em ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (ITSM) - atualmente a utilizada pela Diretoria da Tecnologia da Informação é o CITSMART - além de administração da base de conhecimento local.
	RNE2	Prover serviço de apoio à governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir das requisições de serviço tratadas nos demais níveis, a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades, de formas proativa e reativa.
	RNE3	Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
	RNE4	Prover serviço de suporte técnico local e eventualmente remoto diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
	RNE5	Cumprir níveis mínimos de serviço contratados e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
	RNE6	Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC.
	RNE7	Contribuir na prospecção de novas tecnologias.
	RNE8	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo digital.
	RNE9	Apoiar a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço.
	RNE10	Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e <i>dashboards</i> contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o que será estabelecido no Termo de Referência.
	RNE11	Apoiar a evolução dos mecanismos de segurança da informação.
	RNE12	Definição de qualificação técnica mínima dos profissionais para cada perfil.
Requisitos Legais	RLE1	<p>No decorrer da fase preparatória da licitação (fase Interna - SR/PF/ES) e da execução contratual (CONTRATADA), deverão manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionados na elaboração e execução do futuro contrato, tudo em cumprimento ao Termo de Referência, bem como os que, porventura sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:</p> <ul style="list-style-type: none">Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências, coexistindo com a Lei 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;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;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;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;Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 em coexistência com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal;Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021;Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal;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). No que porventura couber ao objeto contratado, a comprovação do disposto neste subitem poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste que o bem fornecido cumpre os presentes requisitos.
	RLE2	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.

TABELA IV - REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC		
Requisitos de Manutenção	RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO, nos termos a serem detalhados no termo de referência.
Requisitos Temporais	RTP1	A duração inicial do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 72 (setenta e dois) meses, na forma do artigo Arts. 105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021.
	RTP2	Visando uma transição contratual satisfatória, a futura CONTRATADA deverá promover reuniões com a CONTRATANTE antes do fim do contrato atual, que se dará em 11 de março de 2024, destacando que é importante a continuidade dos serviços atualmente prestados, afim de evitar descontinuidade dos serviços e que a vigência do contrato da prestação do serviço se dará em 12/03/2024.
	RTP3	A Empresa Contratada terá até 60 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).
	RTP4	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
Requisitos de Segurança da Informação	RSI1	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.
	RSI2	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, inclusive utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
	RSI3	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo (alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022). O termo de compromisso deverá ser assinado pelo representante legal da contratada e por todos os empregados da contratada envolvidos na prestação de serviços.
	RSI4	A Contratada e seus profissionais deverão observar, no que couber, os preceitos da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.
	RSI5	Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de colaboradores com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.
	RSI6	A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
	RSI7	Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
	RSI8	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
	RSI9	Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
	RSI10	Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
	RSI11	Considerando as peculiaridades da Polícia Federal, relacionados à segurança da informação, apoio na atividade fim de operações e sigilo funcional, a contratada não poderá compartilhar colaboradores alocados com outros contratos da empresa porventura existentes.
Requisitos Socioambientais	RSA1	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
	RSA2	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental porventura adotadas pelo CONTRATANTE.
	RSA3	A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 16º g) da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	RSA4	A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
Requisitos de Projeto e Implantação	RP11	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, após assinado o contrato, deverá ocorrer em 12/03/2024, sendo definido os 15 dias anteriores ao início como Período de Transição Operacional (PTO).
	RP12	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato atual que será substituído.
	RP13	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da SR/PF/ES e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
	RP14	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 20 (vinte) dias após o início efetivo da prestação dos serviços. Este plano deve conter Cronograma de Implantações Sistemica (detalhamento de todas os procedimentos e detalhes de perfil de pessoal, ferramental e outras questões relativas a implementação da solução) e Operacional (transição dos serviços, alocação de recursos humanos e materiais e início das operações). Este Plano de Implementação deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, onde eventuais recusas de algum item do plano deverão ser retificadas pelo CONTRATADO para atendimento das exigências, tudo em aderência ao ETP, EDITAL, TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS.
	RP15	O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 60 dias contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços (12/03/2024). Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados e ajustes nos moldes da gestão dos serviços pela CONTRATADA deverão ser executados, visando ao fim deste período os indicadores de qualidade do serviço estejam atendendo integralmente ao disposto no Termo de Referência. Para efeito de medição e pagamento, durante o PAO (60 dias) não serão aplicadas glosas relativas ao cumprimento do Acordo de Níveis de Serviço.
	RP16	Antes do início do Contrato, a equipe da empresa Contratada deverá receber treinamento sobre o uso da plataforma de suporte. O treinamento poderá ser realizado de maneira virtual e será realizado por equipe designada pela Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal. O treinamento deverá ser solicitado pelos fiscais de contrato.

TABELA IV - REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC		
	RPI7	A CONTRATANTE irá solicitar o cadastramento dos técnicos da contratada na plataforma de suporte com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.
	RPI8	A CONTRATANTE irá informar para a DTI/PF os ajustes porventura existentes no catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte.
	RPI10	Definir com a CONTRATANTE o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual, seguindo os princípios estabelecidos na legislação e no termo de referência.
	RPI11	Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a atual infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação da SR/PF/ES e que são alvo da prestação dos serviços em questão, já estão devidamente implantados, instalados e em uso na Regional e em suas unidades Descentralizadas.
	RPI12	Apresentar cronograma para realizar ajustes para os processos de gestão de serviços de TIC (processos ITIL) e apresentar em reunião formal para os gestores de TI e equipe de fiscalização.
Requisitos de Experiência Profissional e Formação da Equipe	REX1	<p>Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE. Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TIC e soluções de infraestrutura de TIC utilizados na SR/PF/ES.</p> <p>Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na SR/PF/ES estão:</p> <ul style="list-style-type: none">Gestão operacional de serviços de TI-ITIL;Gestão de Service Desk;Gestão de Projetos (PMBOK);Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000;Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código;Práticas modernas de DevOps. <p>Entre as principais tecnologias utilizadas estão:</p> <ul style="list-style-type: none">Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP;Virtualização de servidores;Servidores de aplicação;Telefonia IP;Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.
	REX2	<p>Entre os principais produtos e ferramentas que provavelmente irão requer capacitação comprovada estão:</p> <ul style="list-style-type: none">Solução de servidores de rede (DELL);Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link);Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V);Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS);Solução de segurança de redes (Windows Defender);Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise e atualizações);Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e atualizações);Solução de Telefonia VoIP (Linux Asterisk).
	REX3	<p>Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TIC não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none">Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.
	REX4	<p>Também destacar na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023:</p> <p>10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe</p> <p>10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.</p> <p>10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão.</p> <p>Exemplo:</p> <p>Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno.</p> <p>Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.</p> <p>10.6.3. É importante destacar que o contratado é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais do contratado.</p>
	REX4	Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada, a ser detalhada no Termo de Referência.
Requisitos de Metodologia de Trabalho	RMT1	A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
	RMT2	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
	RMT3	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC (sistema CITSMART), ou via telefone através da Central de Atendimento 0800 também disponibilizado pela contratada ou por aplicativo de mensagem.
	RMT4	Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

TABELA IV - REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC		
	RMT5	Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
	RMT6	Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pelo CONTRATANTE.
	RMT7	Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBITv5.
Requisitos de Transferência de Conhecimento	RTC1	Deverá ser solicitado a DTI/PF o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte de serviços da PF, que é disponibilizada pela Diretoria de Tecnologia.
	RTC2	Deverá haver treinamento dos colaboradores da Empresa Contratada para prestação dos Serviços, levando em consideração as peculiaridades de fluxo de trabalho da SR/PF/ES.
	RTC3	A Empresa contratada deverá anualmente viabilizar para cada membro da equipe técnica envolvida na solução contratada pela SR/PF/ES, no mínimo uma capacitação, cujo teor deverá ser relacionado com as soluções, equipamentos e softwares, descritos nos catálogos de serviço de 2º e 3º nível e apontado a cada ano pela CONTRATANTE, sendo que o custo com o treinamento deverá estar previsto na proposta da Empresa Contratada sem ônus adicional para a Contratante. Fica a CONTRATADA obrigada até o dia 31/12 de cada ano contratual a apresentar o certificado da capacitação realizada para cada colaborador envolvido na prestação da solução de serviço empregada.
	RTC4	A capacitação acima referida, em acordo com a CONTRATANTE, poderá ser por obtenção de título de certificação em assuntos técnicos relacionados ao catálogo de serviços contratual.
	RTC5	A Contratada deverá enviar para a contratante até 31/03 de cada ano de contrato vigente a programação de treinamento.
Requisitos do modelo de Licitação	RML1	A Licitação deverá ser em Lote único, por menor preço global.
	RML2	A solução terá um único item, referente a duas torres de serviços, sendo uma de suporte ao usuário (serviços de 2º nível), e a outra suporte e sustentação a infraestrutura de TI (serviços de 3º Nível), que serão detalhadas no Termo de Referência.
	RML3	A contratação em grupo único de serviços de 2º nível e de 3º nível, se justifica pelos seguintes argumentos: a separação dos serviços em itens de 2º e 3º níveis, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo, e para gerenciamento dos suportes; a separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados, gerando conflito de atribuições; a contratação em grupo único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar recursos referentes a execução, para atender o contrato de forma mais econômica.

7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS
- 7.1. A estimativa da quantidade de serviços a ser contratada leva em consideração os seguintes parâmetros:
- 7.2. Quantidade de localidades atendidas e quantidade de usuários por localidade.
- 7.2.1. Na Tabela V são apresentados as localidades e seus respectivos endereços das unidades da Polícia Federal no Estado do Espírito Santo, onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2º e 3º níveis.

TABELA V - LOCALIDADES E ENDEREÇOS PARA APRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.				
LOCALIDADE	SIGLA	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/ES (Km)	QTDE. DE USUÁRIOS*
Superintendência Regional	SR/PF/ES	Av. Vale do Rio Doce, 01, São Torquato, Vila Velha/ES, CEP 29.114-105	0,0	292
Núcleo Especial de Polícia Marítima	NEPOM/DREX/SR/PF/ES	Avenida Getúlio Vargas, 242, Parque Moscoso, Vitória/ES, CEP 29.018-085	1,9	5
Delegacia de Imigração - PEP Shopping Praia da Costa	DELEMIG/DREX/SR/PF/ES	Av. Dr. Olívio Dutra, n.º 353 - Shopping Praia da Costa/ G9, Praia da Costa, Vila Velha/ES, CEP 29.101-950	11,0	34
Delegacia de Imigração - Posto da PF no Aeroporto de Vitória	AEROPORTO	Avenida Roza Helena Schroling de Albuquerque, s/nº, Aeroporto, Vitória, CEP 29.075-685	14,9	7
Delegacia de Polícia Federal em Cachoeiro de Itapemirim	DPF/CIT/ES	Av. Domingos Alcino Dadalto, nº 145, IBC, Cachoeiro de Itapemirim/ES, CEP 29.315-314	136,0	27
Delegacia de Polícia Federal em São Mateus	DPF/SMT/ES	Rua DNER, n.º 269, Santa Tereza, São Mateus/ES, CEP 29.932-340	223,0	33

*Quantidade de usuários gerenciada na ferramenta AD (Active Directory)

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

TABELA VI - AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE							
Itens de Configuração (ICs)	SR/PF/ES	NEPOM/DREX/SR/PF/ES	DELEMIG/DREX/SR/PF/ES	AEROPORTO	DPF/CIT/ES	DPF/SMT/ES	TOTAL
ACELERADOR STEELHEAD	3	1	1	1	1	1	8
PABX VM - ASTERISK (FREEPBX)	1		1		1	1	4
CÂMERA CFTV	16		16				32
CÂMERA FOTOGRÁFICA	5		20		2	4	31
DVR	2		2				4
COMPUTADOR DESKTOP/NOTEBOOK/ULTRABOOK	529	15	40	19	43	51	697
SERVIDOR	5	1	1	1	2	2	12
VM DHCP	2		1		1	1	5
VM DNS	2		1		1	1	5

TABELA VI - AMBIENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CONTRATANTE							
DOCK STATION	254	7	9	4	27	32	333
VM FILE SERVER	1		1		1	1	4
GATEWAY MODULAR PARA TELEFONIA VOIP	1		1		1	1	4
IMPRESSORA COLORIDA LASER	13		1		2	2	18
IMPRESSORA DE CRACHA	1						1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER	67	2	12	3	7	7	98
IMPRESSORA TÉRMICA	4		1				5
LEITOR BIOMÉTRICO	5		21		3	4	33
LEITOR DE CÓDIGO DE BARRA	23		3		1	1	28
MONITOR	631	10	36	10	52	60	799
PROJETOR MULTIMIDIA	9						9
ROTULADORA	4						1
SCANNER	41		11		7	6	65
SMARTPHONE	84						84
SWITCH	14	1	4		3	3	25
TELEFONE IP	220	3	8	2	8	11	252
ROTEADOR WIFI	8	2	1	1	2	2	16
WINDOWS SERVER 2012 / 2019	23	1	3	1	5	4	37

7.3. Demanda de chamados do Contrato atual de TI.

7.3.1. Atualmente a Superintendência Regional no Espírito Santo tem contrato na forma de serviço de suporte técnico especializado na quantidade conforme tabela abaixo: **(Contrato 03/2019 - SR/PF/ES)**

TABELA VII - QUANTIDADE ATUAL	
QUANT MENSAL DE CHAMADOS DE 2º NÍVEL	QUANT MENSAL DE CHAMADOS DE 3º NÍVEL
360	160
4.320 anuais	1.920 anuais

7.3.2. Essa quantidade está consignada em contrato ainda vigente, celebrado em 2019, estando vencendo em Março/2024. Analisando criticamente esse números, combinando com outras informações relevantes, considerando a realidade atual, podemos verificar o seguinte:

- **engessamento na contabilização do número de chamados registrados nos últimos 03 anos (2021, 2022 e 2023 - fonte: sistema de chamados CITSMART), muito por conta do modelo de contratação, que limita o número máximo de chamados registrados;**
- **aumento do parque tecnológico e serviços de rede (novas aquisições no período);**
- **aumento de efetivo policial (novos concursos e remoções internas);**
- **carência de servidores lotados no NTI/SR/PF/ES (no corrente ano o efetivo foi reduzido em 40%);**
- **expansão e criação de novos setores / delegacias, criando novas demandas ou ampliando-as.**

Isso demonstra uma defasagem em relação a situação atual.

7.3.3. A constante reorganização de setores na SR/PF/ES, a criação e ampliação dos trabalhos da Força Integrada de Combate ao Crime Organizado (FICCO), além da ampliação física da DELEMIG/DREX/SR/PF/ES, resultaram em um aumento expressivo de demandas por suporte de TIC, conforme já era esperado. No caso da FICCO, há uma crescente demanda por instalação de hardware e software robustos, que exigem maior esforço por parte da equipe de suporte técnico. A ampliação do espaço físico, como no caso da DELEMIG, aumenta proporcionalmente o espaço da infraestrutura, implicando em maior quantidade de pontos de atendimento e consequentemente, em aumento do volume de serviço de suporte. Outro fator desencadeador do crescimento de demandas de TIC foi o acréscimo por demanda que adveio dos postos de atendimento de controle migratório (passaporte e estrangeiro), antes contemplados por contrato junto ao Serpro, não mais vigente. Essas demandas passaram desde o ano de 2020 a compor o catálogo de serviços das regionais.

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

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

7.3.6. Analisados os relatórios de chamados de 2º e 3º níveis do sistema CITSMART para SR/PF/ES, nos últimos três anos temos a tabela :

TABELA VIII - RELATÓRIO DE CHAMADOS CITSMART				
ANO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE NÍVEL 2	PERCENTUAL	QUANTIDADE NÍVEL 3	PERCENTUAL
2021	4.560	-----	1.955	-----
2022	4.442	-2,59%	1.918	-1,89%
2023 (estimado)	4.346	-2,16%	1.921	0,16%
MÉDIA DOS ÚLTIMOS 3 ANOS	4.449,33		1.931,33	

FONTE DE PESQUISA: RELATÓRIOS EMITIDOS PELO PORTAL CITSMART

7.3.7. Análise Crítica - Baseando-se apenas na tabela acima para fazer a projeção de demanda, correríamos o risco de subestimar a real necessidade da SR/PF/ES. O formato para medição da demanda sob a forma de chamados, cujo número está limitado a um valor máximo mensal, por força contratual, não reflete o panorama real das demandas, que encontram-se em franca expansão, conforme explanado no item 7.3.2. Por vezes, muitas rotinas de 3º nível são atendidas sem registros de rotinas e por servidores do próprio NTI/SR/PF/ES, que acabam sobrecarregados. Considerando a recente ampliação da DELEMIG/DREX/SR/PF/ES, futura instalação de uma rede robusta de wifi em todas as unidades do ES (aguardando a entrega e instalação dos equipamentos, em licitação centralizada sendo finalizada pela DTI/PF), previsão para futuro aumento do parque de servidores de rede, o aumento no efetivo policial (por novos concursos e por remoções internas), carência de servidores lotados no NTI/SR/PF/ES (no corrente ano o efetivo foi reduzido em 40%), criação e ampliação dos trabalhos da Força Integrada de Combate ao Crime Organizado (FICCO), entre outros fatores que irão aumentar o parque tecnológico e serviços de rede, projeta-se uma média futura para 05 anos de contrato, estabelecendo um percentual de crescimento de 10% anuais para os chamados, tanto de 2º quanto de 3º níveis.

7.3.8. Importante ressaltar que não só o número de chamados, mas outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, também influenciam diretamente no dimensionamento da equipe necessária à execução das atividades.

TABELA IX - ESTIMATIVA DE CHAMADOS PARA SUBSIDIAR A PROPOSTA		
ANO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE ANUAL NÍVEL 2	QUANTIDADE ANUAL NÍVEL 3
2024	4.894	2.124
2025	5.384	2.337
2026	5.922	2.571
2027	6.514	2.828
2028	7.166	3.110
MÉDIA ANUAL A SER CONSIDERADA PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	5.976 (*)	2.594 (**)
MÉDIA MENSAL SER CONSIDERADA PARA OS PRÓXIMOS 5 ANOS	498	216

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

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

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

TABELA X - CONTRATO ATUAL			
ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS
1	Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível)	Suporte técnico aos usuários	02
2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC (3º nível)	Administração de redes	01

7.3.10. Análise crítica - Considerando os seguintes situações:

- o atual contrato está defasado (proposto na realidade de 2019), sob vários aspectos;
 - aumento do parque tecnológico e serviços de rede na SR/PF/ES (novas aquisições no período);
 - expansão e criação de novos setores / delegacias, criando novas demandas ou ampliando-as;
 - novos postos de atendimento criados na expansão da DELEMIG;
 - delimitação do novo contrato em serviços específicos de torres de atendimento (Torre 1 - Suporte Técnico ao Usuário e Torre 2 - Sustentação de Infraestrutura);
 - aumento de chamados e novos acordo de níveis de serviço que serão propostos, com SLAs de atendimento a serviços críticos;
 - carência de servidores lotados no NTI/SR/PF/ES (no corrente ano o efetivo foi reduzido em 40%),
- torna-se imperativa a ampliação de mais um técnico de manutenção de redes.

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

TABELA XI - PROPOSIÇÃO PARA NOVA CONTRATAÇÃO			
ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADES DE PROFISSIONAIS
1	Atendimento a chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de Usuários de TIC (2º nível)	Suporte técnico aos usuários e manutenção de redes	03
2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC (3º nível)	Sustentação de Infraestrutura de redes	01

8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

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

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

	Fornecedor:	Não se aplica
--	-------------	---------------

SOLUÇÃO 2	Nome da Solução:	Contratação indireta na forma de serviço continuado sem dedicação de mão de obra, na forma de lote único e preço fixo ajustado, de uma ou mais empresas especializada em tecnologia da informação, visando a prestação de serviços de suporte técnico e sustentação de servidores de rede (2º e 3º Níveis) para atendimento das necessidades de suporte técnico da SR/PF/ES.
	Entidade:	Modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, que não dispõem em seus quadros de servidores da área de Tecnologia da Informação para prestação dos serviços de suporte técnico, além de alinhamento ao Decreto 9.507 de 21 de setembro de 2018, cujos serviços estão descritos na Portaria nº 443 de 27 de Dezembro de 2018.
	Valor Estimado:	A ser estimado quando da elaboração do Mapa Comparativo de preços junto a preços públicos, na elaboração do termo de referência. Como referencial para ordem de grandeza, temos os valores lançados no PAC/PGC 2023-2024 da SR/PF/ES, cujo valor anual estimado para o respectivo serviço foi de de R\$ 330.100,42. Este valor não contempla atualização do ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação 2023-2024), nem tampouco a ampliação das demandas conforme explanado em itens anteriores (7.3.2 e 7.3.10). Desta forma, estima-se que a nova contratação tenha um valor superior, considerando os atuais preços de mercado e o aumento das demandas por suporte técnico especializado em Tecnologia de Informação na SR/PF/ES.
	Descrição:	Contratação de uma solução de TIC que contemple o atendimento das ampliadas necessidades de suporte técnico especializado em Tecnologia da Informação da SR/PF/ES, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.
	Fornecedor:	Há inúmeras empresas de tecnologia da informação disponíveis no mercado e aptas a prestar esse tipo de serviço de suporte técnico (<i>service desk</i>).

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

- 8.2. As soluções acima propostas denotam as opções disponíveis, inclusive sendo aplicadas em outros órgãos ou entidades do sistema SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação).
- 8.3. O ambiente da SR/PF/ES já se encontra adequado para a execução contratual, possuindo estrutura física e de equipamentos para a execução contratual.
- 8.4. Quanto as métricas de pagamento e prestação de serviços, levamos em conta o seguinte:

8.4.1. **Pagamento por número de chamados**

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

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

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

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

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

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

8.4.2.5. A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que entrou em vigor em 1º de julho de 2021 (atualizada e substituída pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023). Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

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

a. prazo de atendimento para as demandas de usuários;

b. índice de satisfação dos usuários de TI;

c. índice de disponibilidade de serviços de TI;

d. indicadores de execução de processo de gestão de serviços de TI (por exemplo, vinculação de chamados na base de conhecimento).
9. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES
- 9.1.
- | REQUISITO | SOLUÇÃO | SIM | NÃO | NÃO SE APLICA |
|--|-----------|-----|-----|---------------|
| A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública? | Solução 1 | X | | |
| | Solução 2 | X | | |
| | Solução 3 | | | X |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software) | Solução 1 | | | X |
| | Solução 3 | | | X |
| | Solução 3 | | | X |
- file:///C:/Users/carlos.cmgr/PF/Downloads/SEI_08285.006927_2023_11/[3]-32268816_TIC___ETP___Estudo_Tecnico_Preliminar_Contratacao...

9/14

REQUISITO	SOLUÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

SOLUÇÃO 2: Considerando o que foi descrito no item 8.4.2 está solução foi a mais viável, tendo em vista o alinhamento com as boas práticas de TIC do SGD, e em aderência com o modelo do órgão central de TIC da PF.

10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

- 10.1. SOLUÇÃO 1: Considerada inviável por não haver Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF no Espírito Santo.
- 10.2. SOLUÇÃO 3: Considerada inviável uma vez que não há possibilidade contratual de ser atendida pelo atual contrato da DTI/PF, a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis é válida somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

11.1. CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Para fins de análise será considerada apenas SOLUÇÃO 2, por ser considerada a única viável.

Na metodologia para cálculo do preço de referência foram utilizadas, para fins de estimativa de preços, os preceitos do § 4º do Art. 20 da Instrução Normativa SGD/ME 94, DE 23 de dezembro de 2022, bem como as diretrizes da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 (parâmetros atualizados pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023), conforme tabela abaixo.

TABELA XII - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DE VALORES DO SERVIÇO								
GRUPO	ITEM	CATEGORIA DE SERVIÇOS					CUSTO ESTIMADO COM A UTILIZAÇÃO DO FATOR K (Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023)	
							Fator K = 2,28	
		DESCRIÇÃO DO PERFIL	Código CATMAT/CATSER	VALOR MENSAL DA REMUNERAÇÃO DO PERFIL (Sp)	CUSTO DE REFERÊNCIA DO PERFIL (Cp = Sp x FatorK)	QUANTITATIVO DO PERFIL (Qp)	CUSTO MENSAL DE REFERÊNCIA DO PERFIL (VEMCi = Sp x Qp x Fator K)	CUSTO TOTAL (R\$) BIÊNIO POR PERFIL (24 meses)
I	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-02)	26980	2.022,12	4.610,43	02	9.220,87	221.300,81
		Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno (TECRED-02)	26980	2.373,61	5.411,83	01	5.411,83	129.883,94
	2	Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03)	27014	7.283,27	16.605,86	01	16.605,86	398.540,53
TOTAL							31.238,55	749.725,29

Desta forma, considerando o item 10.8 - Estimativa do valor mensal da contratação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e em alinhamento com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94 de 23 de dezembro de 2022 temos o seguinte:

"10.8.3. Dessa forma, o custo de referência (Cp) de cada perfil é calculado da seguinte maneira:

$Cp = Sp \cdot Fator K$

onde,

Cp: é o custo de referência do perfil p no mês,

Sp: é o valor mensal da remuneração do perfil p.

Fator K: é o valor máximo divulgado periodicamente pela SGD.

18.8.4. De posse do custo de referência por perfil, pode-se encontrar o Valor Estimado Mensal de cada Categoria de Serviço (VEMCi), com base no quantitativo (Qp) e no custo (Cp) de para cada Categoria:

$VEMCi = \sum_{perfis} Qp \times Cp$

onde,

Desta forma, **VEMS = R\$ 31.238,55**.

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

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

TABELA XIII - PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DE VALORES DO SERVIÇO									
CATEGORIA DE SERVIÇOS								CUSTO ESTIMADO UTILIZAÇÃO DO F/ (Portaria SGD/MGI nº 1.0 junho de 2023)	
								Fator K = 2,28	
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO PERFIL	Código CATMAT/CATSER	VALOR MENSAL DA REMUNERAÇÃO DO PERFIL (Sp)	CUSTO DE REFERÊNCIA DO PERFIL (Cp = Sp x FatorK)	PERICULOSIDADE 30% (Per)	QUANTITATIVO DO PERFIL (Qp)	CUSTO MENSAL DE REFERÊNCIA DO PERFIL (VEMCi = [Cp+Per] x Qp)	CUSTO TOTAL ANUAL POR PERFIL (12 meses)
I	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (TECSUP-02)	26980	2.022,12	4.610,43	1.383,13	02	11.987,13	143.845,56
		Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno (TECRED-02)	26980	2.373,61	5.411,83	1.623,55	01	7.035,38	84.424,56
	2	Analista de suporte computacional Sênior (ASUPCOMP-03)	27014	7.283,27	16.605,86	4.981,76	01	21.587,61	259.051,32
TOTAL								40.610,12	487.321,44

Conforme estimado na Tabela XIII, o custo total de propriedade estimado mensal é de **R\$ 40.610,12 (quarenta mil, seiscentos e dez reais e doze centavos)**, perfazendo no período contratual (biênio 24 meses) **R\$ 974.642,87 (novecentos e setenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e dois reais e oitenta e sete centavos)**.

11.2. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

TABELA XIV - MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)							
Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos R\$						TOTAL
	Ano 1	Ano 2 (*)	Ano 3 (*)	Ano 4 (*)	Ano 5 (*)	Ano 6 (*)	
Solução Viável SOLUÇÃO 2 (item 9.1)	487.321,44	501.063,90	515.193,90	529.722,37	544.660,54	560.019,97	3.137.982,12

(*) Foi estimado a partir do segundo ano a ultima variação anual do índice de reajuste previsto para contrato ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade. (2,82%).

Salientando que a contratação tem prazo de 2 anos (24 meses), com valor total agregado máximo de **R\$ 974.642,87 (novecentos e setenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e dois reais e oitenta e sete centavos)**. Os demais anos refere-se a expectativa de prorrogação contratual.

12. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

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

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

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

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

12.4. SUPORTE DE 2º NÍVEL (TORRE I - DIRETRIZES GERAIS)

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

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

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

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

12.5. SUPORTE DE 3º NÍVEL (TORRE II - DIRETRIZES GERAIS)

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

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

12.6. FLUXO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

12.6.1. Os chamados serão abertos pelos usuários através dos meios disponibilizados pela empresa contratada pela DTI/PF (intranet, telefone, chatbot ou qualquer outro meio hábil disponibilizado).

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

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

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

12.6.5. Os chamados escalonados pelo atendimento da DTI para atendimento na SR/PF/ES, já deverão estar classificados como de 2º ou de 3º nível, em conformidade com os Catálogos de Serviço.

12.6.6. Ao receber no NTI/SR/PF/ES, a empresa contratada deverá verificar se o chamado está classificado de forma correta como de 2º ou 3º nível e reclassificar caso necessário. Deverá ainda verificar se o chamado não está dentro do catálogo de serviço de sua competência; neste caso, deverá devolver para o atendimento da empresa contratada da DTI/PF, justificando os motivos da devolução.

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

12.7. REGIME DE ATENDIMENTO DO SUPORTE

12.7.1. O expediente de funcionamento normal do órgão será nos dias úteis da semana, no horário compreendido entre 8 e 18 horas, devendo a CONTRATADA dimensionar as equipes Especializadas de forma a estar disponível durante todo o horário acima estabelecido, limitando-se a jornada diária de 8hs de serviço.

12.7.2. Na mensuração da demanda para o serviço a ser implantado, devem ser consideradas necessidades de atendimento fora do horário de funcionamento do expediente normal, que deverá ser realizado em regime de sobreaviso 24/7 - 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana. Estima-se que cerca de 5% dos serviços serão executados durante a semana em períodos fora do horário de expediente normal, feriados ou fins de semana, devendo a CONTRATADA prever em sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços.

12.7.3. O tempo de atendimento para os serviços de 2º e 3º níveis será dividido entre o tempo de início de tratamento do atendimento (TIT) e o tempo máximo para solução do chamado (TMS), conforme detalhado no Termo de Referência.

12.7.3.1. A empresa contratada para prestação do serviço de suporte para a Polícia Federal no Espírito Santo deverá cumprir com níveis mínimos de serviço exigidos.

12.7.3.2. Para redução de custos e facilidade da logística de atendimento, algumas localidades terão o tempo de conclusão do suporte diferenciado, conforme esclarecido no Termo de Referência.

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

12.8. TEMPO DE ATENDIMENTO

12.8.1. O tempo de atendimento se divide em tempo de início de tratamento do atendimento (TIT) e tempo máximo para solução do chamado (TMS).

12.8.2. O tempo de início de atendimento varia em função da distância da localidade com relação a Superintendência da Polícia Federal no Espírito Santo e em função da classificação do chamado.

12.8.3. O Anexo do Termo de Referência (Catálogo de Serviços) irá detalhar o tempo de início de atendimento e o tempo de atendimento do chamado, de acordo com sua classificação.

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

12.9. DO CÁLCULO DO PAGAMENTO

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

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

Remuneração_{Mensal} = [(Valor do Contrato)/12] - Ajuste_{Nível de Serviço}

onde:

Remuneração_{Mensal} = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO.

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

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

12.10. RELATÓRIOS

12.10.1. Caberá à CONTRATADA, utilizando-se da ferramenta de gestão de chamados nacional da DTI/PF (CITSMART), o fornecimento de relatórios ou meios para geração de relatórios, com a finalidade de possibilitar a medição do contrato celebrado entre a Polícia Federal no Estado do Espírito Santo e a empresa contratada para prestação dos serviços de N2 e N3.

12.10.2. O relatório deverá conter as informações referentes ao Indicador de Nível Mínimo de Serviço – INS, ao Indicador de Desempenho – IND, e aos Termos de Serviços – TRS.

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

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

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

12.11. SISTEMAS CRÍTICOS

TABELA XV - SISTEMAS CRÍTICOS				
SISTEMA	DESCRIÇÃO	SGBD	LINGUAGEM / SERVIDOR DE APLICAÇÃO	URGÊNCIA
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Windows	Crítica

12.12. SISTEMAS ESSENCIAIS

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

12.13. RECURSOS CRÍTICOS

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

12.14. RECURSOS ESSENCIAIS

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

13. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

VALOR (R\$): R\$ 974.642,87 (24 MESES)

13.1. O custo total mensal de propriedade estimado é de **R\$ 40.610,12** (quarenta mil, seiscentos e dez reais e doze centavos), perfazendo no período contratual (24 meses) o valor de **R\$ 974.642,87** (novecentos e setenta e quatro mil, seiscentos e quarenta e dois reais e oitenta e sete centavos).

14. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

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

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

15. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

15.1. A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que entrou em vigor em 1º de julho de 2021 e foi atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Essa portaria inclusive foi motivada pelas recomendações dos Acórdãos nº 1.508/2020 e nº 2.037/2019 do TCU/Plenário.

15.2. Em relação à remuneração baseada em preço fixo, é importante notar que o pagamento não será apenas pelo serviço prestado. Isso inclui atender às demandas dos usuários de TI (2º nível), operar a infraestrutura de TI (3º nível) e monitorar o ambiente de TI, independentemente do nível de execução desses serviços. Nesse cenário, é essencial definir contrapartidas, que geralmente são estabelecidas por meio de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

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

16. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- 16.1. Manutenção dos serviços de suporte para TIC e consequentemente todas as atividades que demandam serviços de TIC em funcionamento.
- 16.2. Racionalização e simplificação do processo de gerenciamento de serviços complexos.
- 16.3. Melhoria da qualidade dos serviços e ambientes de TI da Polícia Federal, de modo que sua estabilidade e performance reflitam na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico e gerando economia contratual.
- 16.4. Vinculação da 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.

17. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

- 17.1. Realizar o processo licitatório e concluí-lo até 11/03/2024, a fim de evitar a quebra de continuidade dos serviços em análise.
- 17.2. Realizar a transição de conhecimento para a CONTRATADA.

18. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

18.1. Esta equipe de planejamento declara **VIÁVEL** esta contratação.

18.2. JUSTIFICATIVA DA VIABILIDADE

- 18.2.1. Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 94 SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, O Estudo Técnico Preliminar da Contratação será aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação 32189435, e pela autoridade máxima da Área de TIC.
- 18.2.2. O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa nº 94 SGD/ME, de 23 de dezembro de 2022 e suas Portarias regulamentadoras, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição.
- 18.2.3. A pretendida contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade.
- 18.2.4. Os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, razão pela qual **recomendamos a aquisição proposta**.

19. **RESPONSÁVEIS**

19.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo documento SEI nº 32189435.

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:

CÉLIO FLORES SIQUEIRA JUNIOREscrivão de Polícia Federal
Chefe do NTI/SR/PF/ES
INTEGRANTE REQUISITANTE**MARCOS TADEU ANDERSON MONTEIRO**Agente de Telecomunicações e Eletricidade
INTEGRANTE TÉCNICO

Vila Velha, na data da assinatura eletrônica.

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.

EUGÊNIO COUTINHO RICASDelegado de Polícia Federal
Superintendente Regional - SR/PF/ES

Vila Velha, na data da assinatura eletrônica.

Documento assinado eletronicamente por **CELIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR, Escrivão(a) de Polícia Federal**, em 07/12/2023, às 14:56, 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 **MARCOS TADEU ANDERSON MONTEIRO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 11/12/2023, às 13:49, 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 **CARLOS MANOEL GRATEX RIBEIRO, Gestor Financeiro, Substituto(a)**, em 18/12/2023, às 14:14, 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=32268816&crc=8AB54941.Código verificador: **32268816** e Código CRC: **8AB54941**.