



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
GRUPO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - GTIC/DPF/FIG/PR

Processo nº 08389.002860/2024-68

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Trata-se de Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Foz do Iguaçu 10 de outubro de 2024

Versão 1.0 Foz do Iguaçu 24 de maio de 2024  
Versão 1.2 Foz do Iguaçu 10 de outubro de 2024

INTRODUÇÃO
O Estudo Técnico Preliminar – ETP é o documento constitutivo da primeira etapa do planejamento de uma contratação, que caracteriza o interesse público envolvido e a sua melhor solução. Ele serve de base ao Termo de Referência a ser elaborado, caso se conclua pela viabilidade da contratação.
O ETP tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento de demanda registrada no Documento de Formalização da Demanda – DFD, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão e o prosseguimento do respectivo processo de contratação.
Referência: Inciso XI, do art. 2º e art. 11 da IN SGD/ME nº 94/2022.

1. **INFORMAÇÕES BÁSICAS**

1.1. Processo administrativo SEI 08389.002860/2024-68.

1.2. Categoria que se enquadra o ETP: “CONTRATAÇÕES DE TIC”.
2. **DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

2.1. Prover a sustentação de infraestrutura de TIC e o atendimento de usuários de TIC nas localidades ligadas às Delegacias da Polícia Federal das cidades de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra.

2.2. A motivação se encontra no Documento de Oficialização de Demanda SEI 32645906 presente no processo SEI 08389.002860/2024-68

2.3. **Motivação/Justificativa:**

I - Em virtude da evolução e crescimento do parque computacional e do efetivo de servidores e colaboradores das localidades de DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR, bem como pelo aumento das soluções tecnológicas utilizadas se faz necessária realização de novo processo de contratação para substituição do contrato 32/2021-DPF/FIG/PR com vista a proporcionar um melhor atendimento aos usuários das localidades citadas bem como manter a infraestrutura de TIC saudável.

II - Encontra-se em andamento a construção da nova Delegacia de Cascavel que irá ampliar o número de servidores e contratados e consequentemente de usuários e soluções de TIC .

III - Importante ressaltar que a empresa contratada atual não vem atendendo a contento conforme o item 8 da Nota Técnica presente no documento SEI 30219709 e processo 08389.000416/2023-27. Conforme processo SEI 08389.004290/2024-41 a empresa encontra-se em recuperação Judicial.

IV - A manutenção da infraestrutura de TIC e qualidade no atendimento de suporte aos usuários impactam diretamente no bom funcionamento dos Órgãos da Administração Pública, isso não é diferente quando se trata da Polícia Federal, que além da sua atribuição constitucional de Polícia Judiciária no âmbito Federal, tem uma ampla carta de serviços que presta ao público que inclui serviço migratório, controle de armas, produtos químicos, fiscalização de empresas de segurança privada e outros mais.

V - Também, destaca-se a necessidade urgente de melhorias pois, as Delegacias de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra possuem um parque computacional obsoleto tecnologicamente devido as contemporâneas inovações e ferramentas de trabalho que necessitam cada vez mais de velocidade de acesso, processamento e armazenamento de dados cada vez maiores, fruto da crescente tecnologia que produz arquivos e imagens de grande resolução e qualidade que crescem exponencialmente a cada ano. Portanto, é necessário uma estrutura de TIC, infraestrutura e atendimento ao usuário, moderna e capaz de suprimir as necessidades tecnológicas que estão em contínua implementação nas áreas de Polícia Administrativa e operacional da Polícia Federal.

VI - Destaca-se a Portaria da SGD/MGI nº 1.070 de 1º de junho de 2023 os serviços de sustentação de infraestrutura e suporte aos usuários de TIC são serviços fundamentais para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão e que devem ser prestados, preferencialmente, indiretamente por empresas fornecedoras de serviços técnicos de TIC.

3. **ÁREA REQUISITANTE**

Identificação da Área requisitante	Nome do responsável
GTIC/DPF/FIG/PR	ANDERSON VIEIRA CANTINI

4. **NECESSIDADES DE NEGÓCIO**

TABELA 1 – NECESSIDADES DE NEGÓCIO	
ID	DESCRIÇÃO
NN 1	Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC.
NN 2	Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR.
NN 3	Garantir o atendimento ao público, nas diversas Unidades da Polícia Federal em DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR., através do fornecimento de suporte de informática especializado.
NN 4	Melhorar a qualidade e disponibilidade dos serviços prestados tanto na sustentação de infraestrutura de TIC(SITIC), quanto no suporte aos usuários de serviços de TIC(SUSTIC).
NN 5	Garantir que todas a localidades abrangidas pela contratação tenham atendimento presencial para a resolução de chamados de suporte de TIC e incidentes de infraestrutura.
NN 6	Aprimorar a maturidade em governança de TIC das Unidades da PF no Estado do Paraná.

NN 7	Evitar a contratação de empresas que apresentem propostas com indícios de inexequibilidade.
NN 8	A empresa deve demonstrar alinhamento as boas práticas na prestação de serviços de TIC através de certificação ISO 20000.

5. NECESSIDADES TECNOLÓGICA

TABELA 2 – NECESSIDADES TECNOLÓGICAS	
ID	DESCRIÇÃO
NT 1	Alinhamento com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).
NT 2	Compatibilidade técnica e contratual com a contratação da DTI/PF.
NT 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.
NT 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.
NT 5	Os profissionais devem ser capazes de atender os serviços descritos nos catálogos de serviços de suporte a infraestrutura de TIC e serviços de suportes aos usuários de serviços de TIC.
NT 6	Os parâmetros de atendimentos das demandas e chamados devem ser registrados na Ferramenta de ITSM disponibilizada pela DTI/PF.
NT 7	A CONTRATADA deverá ser responsável pela capacitação de seus técnicos na utilização da ferramenta de ITSM adotada pela DTI/PF.
NT 8	Os serviços referentes ao contrato devem ser realizados utilizando ferramentas de qualidade profissional e softwares licenciados, não se admitindo em nenhuma possibilidade softwares ilegais ou “pirateados”.
NT 9	<del>A contratada deverá fornecer, no mínimo, um kit de ferramentas para cada município de atuação contendo no mínimo os seguintes itens:</del> <del>•Maleta de acondicionamento e transporte de ferramentas;</del> <del>•Jogo de chave de fenda tipo reta;</del> <del>•Jogo de chave de fenda tipo Philips;</del> <del>•Alicate universal;</del> <del>•Alicate de bico reto;</del> <del>•Jogo de chave de porca;</del> <del>•Jogo de chave de precisão;</del> <del>•Trena de 5m;</del> <del>•Pineel macio para limpeza;</del> <del>•Chave testadora de tensão tipo digital;</del> <del>•Localizador de cabo;</del> <del>•Testador de cabo de rede;</del> <del>•Alicate crimpador de cabo de rede, preferencialmente tipo easy crimp;</del> <del>•Aspirador de pó para informática;</del> <del>•Soprador de pó para informática;</del> <del>•Multímetro digital;</del> <del>•Luva antiestática;</del> <del>•Pulseira antiestática;</del> <del>•Manta de silicone para trabalho em bancada;</del> <del>•Óculos de proteção EPI;</del> <del>•Abafador de ruídos EPI;</del> <del>•Parafusadeira;</del> <del>•Ferro de solda;</del>

Justificativa para alterações feitas na tabela acima:  
No processo de confecção do Termo de Referência foi definido descartar a solicitação de ferramentais específicos.

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

TABELA 3 – REQUISITOS TEMPORAIS	
ID	DESCRIÇÃO
RTEMP 1	A Contratação deverá entrar em vigor antes do fim do contrato atual (08/11/2024).
RTEMP 2	A empresa contratada terá até 60 (SESENTA) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período, não serão aplicadas glosas por descumprimento dos indicadores de níveis de serviço ANS1, ANS2, ANS3 e ANS4 e indicadores de desempenho TS3, TS7, TS10, TS12, TS14, TS15, TS27, TS28, TS29, TS36 e TS43 estritamente, todos presentes no Anexo III- ETP deste ETP.
RTEMP 3	Os chamados devem ser atendidos respeitando os prazos de tempo de início de tratamento (TIT) e tem máximo para solução (TMS) conforme Anexo II-ETP
RTEMP 4	Os serviços serão avaliados a cada ciclo de 30 dias contínuos de prestação do serviço.
RTEMP 5	O serviço deverá ser prestado durante os 7 (SETE) dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades.
RTEMP 6	O relatório/caderno mensal com as métricas de atendimentos de chamados e incidentes deve ser entregue até 05 (CINCO) dias úteis após o encerramento do ciclo mensal de prestação dos serviços.
RTEMP 7	Após a aprovação do relatório/caderno mensal a nota fiscal ou fatura deve ser enviada em até 03 (TRÊS) dias úteis.
RTEMP 8	O desligamento de funcionário envolvido na prestação do contrato deve ser comunicado em até 24 horas.
RTEMP 9	A período de férias de funcionários envolvidos diretamente no contrato deve ser comunicado com 07 (SETE) dias úteis de antecedência.
RTEMP 10	Os pedidos de informações e relatórios devem ser atendidos em até 5 (CINCO) dias úteis, podendo ser prorrogado uma vez por igual período.
RTEMP 11	O tempo de duração do contrato deve ser de no mínimo de 24 (VINTE E QUATRO) meses a partir da data de assinatura do contrato.
RTEMP 12	A contratada terá 15 (QUINZE) dias, a partir da assinatura do contrato, para apresentar o POSIN (Política de Segurança da Informação).
RTEMP 13	A contratada terá 15 (QUINZE) dias, antes do início do contrato, para apresentar os termos de ciência e sigilo dos colaboradores que irão atuar no contrato.
<del>RTEMP 14</del>	<del>A contratada terá 120 (CENTO E VINTE) dias, a partir do início do contrato, para apresentar os certificados e declarações que comprovem a qualificação de formação dos colaboradores envolvidos na prestação do contrato conforme tabela 9 deste ETP.</del>

Justificativa para alterações feitas na tabela acima:  
Corrigido conforme apontamento da UCI/SR/PR

TABELA 4 – REQUISITOS LEGAIS	
ID	DESCRIÇÃO
RL 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: <ul style="list-style-type: none"><li>•Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.</li><li>•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 - SISP do Poder Executivo Federal.</li><li>•Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.</li><li>•Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.</li><li>•Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 - 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.</li></ul>

TABELA 5 – REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL
---

ID	DESCRIÇÃO
RSA 1	Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.
RSA 2	A contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 6ª edição, disponibilizado no site da AGU <a href="https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf">https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf</a> . 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.
RSA 3	Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.
RSA 4	Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs)."

TABELA 6 – REQUISITOS DE SEGURANÇA	
ID	DESCRIÇÃO
RSEG 1	Os prestadores de serviço deverão observar as regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.
RSEG 2	Os colaboradores da empresa contratada só poderão participar da execução direta do serviço contratado após passarem por investigação social realizada pela PF.
RSEG 3	Os colaboradores considerados aptos pela investigação social deverão ainda assinar 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.
RSEG 4	Utilização de crachá pelos funcionários da empresa contratada envolvidos na prestação dos serviços.
RSEG 5	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.

TABELA 7 – REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE	
ID	DESCRIÇÃO
RSIP 1	Atender ao Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade. Guia disponível na URL <a href="https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf">https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf</a> .
RSIP 2	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.
RSIP 3	Reportar de imediato à contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC. É necessário que a comunicação seja feita de forma tempestiva para que as providências sejam tomadas em tempo hábil de modo a solucionar o incidente ou amenizar seus efeitos.
RSIP 4	Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.
RSIP 5	Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da contratada venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termos de Compromisso e Termo(s) de Ciência firmados respectivamente, pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da contratada.
RSIP 6	Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da contratante ao encerrar a execução do contrato ou mediante solicitação da mesma.
RSIP 7	Comunicar à contratante, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.
RSIP 8	Implementar e manter, em conjunto com a contratante, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.
RSIP 9	Disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a contratante, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionadas ao objeto do contrato.
RSIP 10	Realizar em conjunto com a contratante, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de privacidade e segurança da informação relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos.

TABELA 8 – REQUISITOS CULTURAIS	
ID	DESCRIÇÃO
RCULT 1	O atendimento ao usuário deverá ser em língua portuguesa do Brasil.
RCULT 2	Os Colaboradores enquanto estiverem dentro das instalações da Contratante deverão estar devidamente uniformizados com identificação clara da empresa e portando os crachás da Empresa prestadora do serviço, quanto o crachá da contratante.

TABELA 9 – REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE DA CONTRATADA	
ID	DESCRIÇÃO
RFORM 1	A contratada deverá comprovar, através de certificação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços.
RFORM 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.
RFORM 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
<del>RFORM 4</del>	<del>A Contratada terá o prazo improrrogável de 60 (SESSENTA) dias úteis, a contar da assinatura do contrato, para apresentar a documentação probatória da qualificação técnica e profissional dos colaboradores envolvidos na execução do contrato.</del>
<del>RFORM 5</del>	<del>Todos os técnicos envolvidos no contrato na resolução dos chamados deverão possuir:</del> <ul style="list-style-type: none"><li><del>•Possuir Certificação ITIL v4 Foundation, ou equivalente em caso de descontinuação da certificação.</del></li><li><del>•Possuir Certificação CompTIA A+, ou equivalente.</del></li></ul>
<del>RFORM 6</del>	<del><b>Qualificações da Equipe de Atendimento de Usuário de Serviços TIC (AUTIC):</b></del> <ul style="list-style-type: none"><li><del>•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;</del></li><li><del>•Possuir Certificação MD 100-Windows 10 ou equivalente em caso de descontinuação;</del></li><li><del>•Possuir Certificado de conclusão de curso de introdução a rede de computadores, com no mínimo, 40 (QUARENTA) horas de carga horária;</del></li><li><del>•Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos, com comprovação na CTPS, 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 manutenção de microcomputadores;</del></li><li><del>•Conhecimento em montagem, manutenção e configuração de computadores;</del></li><li><del>•Conhecimento em utilização em nível intermediário dos softwares dos pacotes de escritório MS Office;</del></li><li><del>•Possuir curso de configuração de telefonia IP e instalação de softphone.</del></li></ul>
<del>RFORM 7</del>	<del><b>Qualificações da Equipe de Operação de Infraestrutura de TIC (OITIC):</b></del> <ul style="list-style-type: none"><li><del>•Todos os analistas da contratada diretamente envolvidos na execução das atividades da equipe de operação de sustentação 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 acompanhada de certificado de conclusão de especialização na área de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula;</del></li><li><del>•Todos devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos com comprovação na CTPS como Analista de Informática;</del></li><li><del>•Possuir Certificação ITIL v4 Foundation.</del></li></ul>

	<p><b>Administração de Sistemas Operacionais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Possuir Certificação Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate, ou equivalente em caso de descontinuação;</li><li>•Capacidade de configurar servidores de virtualização com base no Microsoft Hyper-v e outros;</li><li>•Encaminhar eventos que não estejam em conformidade com o consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todos as torres da DTI/PF nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC da PF.</li></ul> <p><b>Administração de Redes e de Comunicação de dados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Possuir Certificação Cisco CCNP: Enterprise Networking Switching ou a Certificação Juniper Networks JNCIA Junos ou equivalentes em caso de descontinuidade da certificação;</li><li>•Capacidade para criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede;</li><li>•Capacidade de gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS;</li><li>•Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de longa distância e demais unidades descentralizadas de TIC da PF;</li><li>•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;</li><li>•Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes;</li><li>•Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede PF;</li><li>•Manter atualizada a base de dados de configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações;</li><li>•Manter as documentações dos desenhos das topologias de redes atualizadas e completas;</li><li>•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;</li><li>•Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede;</li><li>•Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do contratante com o objetivo de validar o seu funcionamento;</li><li>•Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção;</li><li>•Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;</li><li>•Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do contratante;</li><li>•Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes;</li><li>•Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do contratante;</li><li>•Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede;</li><li>•Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do contratante;</li><li>•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;</li><li>•Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do contratante;</li><li>•Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede;</li><li>•Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados;</li><li>•Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação da Polícia Federal;</li><li>•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;</li></ul>
REFORMA	<p><b>Qualificações do Preposto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•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;</li><li>•Possuir certificação ITIL Service Operation equivalente ou superior;</li><li>•Possuir certificação COBIT 5 ou superior;</li><li>•Possuir 4 (QUATRO) 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;</li><li>•Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL v4 e COBIT 2019;</li><li>•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;</li><li>•Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL v4 e COBIT 2019;</li></ul>

Justificativa para alterações feitas na tabela acima:  
No processo de confecção do Termo de Referência foi definido se utilizar um anexo para melhor definição dos requisitos técnicos através do Anexo I - TR REQUISITOS TÉCNICOS (37047753)

TABELA 10 – REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO	
ID	DESCRIÇÃO
RMT 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.
RMT 2	A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do contratante.
RMT 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.
RMT 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.
RMT 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.
RMT 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 v4 e COBIT 2019.
RMT 7	Os atendimentos devem ser realizados obedecendo o fluxo de abertura e atendimento de chamados e incidentes de TIC conforme diagrama do ANEXO IV-ETP

TABELA 11 – REQUISITOS DE PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	
ID	DESCRIÇÃO
RPAIS 1	Alinhar com a DTI/PF a utilização da plataforma de suporte de abertura de chamados.
RPAIS 2	Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento para ajustes na plataforma de suporte.
RPAIS 3	Assinatura dos termos de sigilo e compromisso além de parecer da área responsável pela investigação social.
RPAIS 4	Providenciar infraestrutura física de apoio para utilização pelos técnicos da Contratada.
RPAIS 5	Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.
RPAIS 6	Treinamento com usuários PF para abertura e acompanhamento de chamados na plataforma da DTI/PF.

TABELA 12 – REQUISITOS DO MODELO DE LICITAÇÃO	
ID	DESCRIÇÃO
RML 1	A licitação deverá ser em lote único, por menor preço.
RML 2	A contratação em lotes de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC por municípios se justifica pelos seguintes fatos: <ul style="list-style-type: none"><li>•A separação dos serviços em itens, independentes, 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;</li><li>•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;</li></ul>

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 Paraná (SR/PF/PR) e quantidade de usuários são apresentados nas tabelas 13, 14 e 15. O levantamento da quantidade de usuários foi baseado na quantidade atual presente no Active Directory (AD) das unidades da SR/PF/PR.

TABELA 13 – LOCALIDADES ESTIMADAS ONDE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS NA REGIÃO DE FOZ DO IGUAÇU/PR				
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/PR (Km)	DISTÂNCIA ATÉ A DELEGACIA MAIS PRÓXIMA (Km)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
DPF/FIG/PR	Av. Paraná, 3471 - Jardim Polo Centro, Foz do Iguaçu - PR, 85863-720	651 km	141 km (CAC)	244
NEPOM (ITAIPU)	Av. Tancredo Neves, 6731 - Conj. C, Foz do Iguaçu - PR, 85867-318	658 km	9,2km (FIG)	2
NEPOM (ESTALEIRO)	R. José do Patrocínio, 998-1250 - Vila Portes, Foz do Iguaçu - PR	653 km	3,2 km (FIG)	15
NEPOM (SANTA HELENA)	Santa Helena, PR, 85892-000	627 km	105 km (FIG)	2
NUMIG (PONTE DA AMIZADE)	Rod BR 277, KM 734 - Vila Portes, Foz do Iguaçu - PR, 85865-370	653 km	4,6 km (FIG)	4
NUMIG (PONTE TANCREDO NEVES)	Av. Mercosul, 1152 - Jardim Veraneio, Foz do Iguaçu - PR, 85855-650	658 km	9,5 km (FIG)	4
NUMIG (AEROPORTO)	Rod. BR 469, Kms 16,5, s/n - Aeroporto, Foz do Iguaçu - PR, 85863-900	658 km	16,7 km (FIG)	3
NUMIG (CAPANEMA)	PR-281, km 1 - Capanema, PR, 85760-000	598 km	140 km (CAC)	1
NUMIG (CATUAI)	Av. das Cataratas, 3570 - Vila Yolanda, Foz do Iguaçu - PR, 85853-000	656 km	8,1 km (FIG)	12
NUMIG (PONTE DA INTEGRAÇÃO)	Parque Res. Tres Fronteiras, Foz do Iguaçu - PR, 85855-610	658 km	9,6 km (FIG)	3
NUTEC (PATIO DE VEICULOS)	Av. José Maria de Brito, 2241 - Jardim das Nacoes, Foz do Iguaçu - PR, 85864-320	651 km	0,47 km (FIG)	2

TABELA 14 – LOCALIDADES ESTIMADAS ONDE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS NA REGIÃO DE CASCAVEL/PR				
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/PR (Km)	DISTÂNCIA ATÉ A DELEGACIA MAIS PRÓXIMA (Km)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
DPF/CAC/PR	R. Paraná, 1264 - Centro, Cascavel - PR, 85812-010	513 km	141 km (FIG)	69
GISE	<i>* Sigilo da informação</i>	518 km	1,7 km (CAC)	<i>* Sigilo da informação</i>
AEROPORTO	Av. Italo Webber - Santos Dumont, Cascavel - PR, 85804-810	521 km	13 km (CAC)	4
SANTO ANTONIO	R. Ramalho PIVA,80 - Centro , 85710-000	583 km	165 km (CAC)	4

TABELA 15 – LOCALIDADES ESTIMADAS ONDE OS SERVIÇOS SERÃO PRESTADOS NA REGIÃO DE GUAÍRA/PR				
LOCALIDADE	ENDEREÇO	DISTÂNCIA ATÉ A SR/PF/PR (Km)	DISTÂNCIA ATÉ A DELEGACIA MAIS PRÓXIMA (Km)	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
DPF/GRA/PR	Praça Castelo Branco, nº 200 – Centro - Guaíra, PR - CEP 85980-000	659 km	141 km (FIG)	66
NEPOM	Avenida Beira Rio, nº 55 - Guaíra, PR - CEP 85980-000	660 km	1,4 km (GRA)	4
ANÁLISE	<i>* Sigilo da informação</i>	661 km	3,4 km (GRA)	<i>* Sigilo da informação</i>
DEPOSITO	Estrada Cruz de Malta, Quadra 704 - Água do Bugre - Guaíra, PR - CEP 85980-000	659 km	8,3 km (GRA)	4
GISECONT	<i>* Sigilo da informação</i>	571 km	146 km (GRA)	<i>* Sigilo da informação</i>

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 1 e 2 do Anexo I - ETP PARQUE DE EQUIPAMENTO DAS LOCALIDADES (35303800). Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal - E-Log, e ao Active Directory (AD) das unidades. O detalhamento deste ambiente do parque tecnológico das unidades é apresentado no Anexo I-ETP

8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

Id	Descrição da solução (ou cenário)
Cenário 1	Atendimento por ponto de função.
Cenário 2	Atendimento através de posto de trabalho - mão de obra com dedicação exclusiva.
Cenário 3	Atendimento através de níveis mínimos de serviço estipulados, sem dedicação mão de obra exclusiva.

8.1. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

TABELA 16 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES				
REQUISITOS		CENÁRIOS		
		Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3
Negócio	NN 1	não se aplica	atende	atende
	NN 2	não se aplica	atende	atende
	NN 3	não se aplica	atende	atende
	NN 4	não se aplica	atende	atende
	NN 5	não se aplica	atende	atende
	NN 6	não se aplica	atende	atende
	NN 7	não se aplica	atende	atende
Tecnológico	NT 1	não se aplica	atende	atende
	NT 2	não se aplica	atende	atende
	NT 3	não se aplica	atende	atende
	NT 4	não se aplica	atende	atende
	NT 5	não se aplica	atende	atende

	NT 6	não se aplica	atende	atende
	NT 7	não se aplica	atende	atende
	NT 8	não se aplica	atende	atende
	NT 9	não se aplica	atende	atende
Temporal	RTEMP 1	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 2	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 3	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 4	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 5	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 6	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 7	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 8	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 9	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 10	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 11	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 12	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 13	não se aplica	atende	atende
	RTEMP 14	não se aplica	atende	atende
Legal	RL 1	não se aplica	Não atende	atende
Sustentabilidade ambiental	RSA 1	não se aplica	atende	atende
	RSA 2	não se aplica	atende	atende
	RSA 3	não se aplica	atende	atende
	RSA 4	não se aplica	não se aplica	não se aplica
Segurança	RSEG 1	não se aplica	atende	atende
	RSEG 2	não se aplica	atende	atende
	RSEG 3	não se aplica	atende	atende
	RSEG 4	não se aplica	atende	atende
	RSEG 5	não se aplica	atende	atende
Segurança da Informação e Privacidade	RSIP 1	não se aplica	atende	atende
	RSIP 2	não se aplica	atende	atende
Culturais	RCULT 1	não se aplica	atende	atende
	RCULT 2	não se aplica	atende	atende
Formação da Equipe	RFORM 1	não se aplica	atende	atende
	RFORM 2	não se aplica	atende	atende
	RFORM 3	não se aplica	atende	atende
	RFORM 4	não se aplica	atende	atende
	RFORM 5	não se aplica	atende	atende
	RFORM 6	não se aplica	atende	atende
	RFORM 7	não se aplica	atende	atende
	RFORM 8	não se aplica	atende	atende
Metodologia de Trabalho	RMT 1	não se aplica	atende	atende
	RMT 2	não se aplica	atende	atende
	RMT 3	não se aplica	atende	atende
	RMT 4	não se aplica	atende	atende
	RMT 5	não se aplica	atende	atende
	RMT 6	não se aplica	atende	atende
	RMT 7	não se aplica	atende	atende
Providências a serem adotadas para a implantação da solução	RPAIS 1	não se aplica	atende	atende
	RPAIS 2	não se aplica	atende	atende
	RPAIS 3	não se aplica	atende	atende
	RPAIS 4	não se aplica	atende	atende
	RPAIS 5	não se aplica	atende	atende
	RPAIS 6	não se aplica	atende	atende
Modelo de Licitação	RML 1	não se aplica	atende	atende
	RML 2	não se aplica	atende	atende
Aspectos previstos na IN nº 01/2019 SGD/ME	A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	sim	sim	sim
	A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	não se aplica	não se aplica	não se aplica
	A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	não se aplica	não se aplica	não se aplica
	A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	sim	sim	sim
	A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	não se aplica	não se aplica	não se aplica
	A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	não se aplica	não se aplica	não se aplica
Resultado da Análise		não viável	não viável	viável

8.2. Análise da Solução 1: Atendimento por posto de função (PF):

8.3. 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.

8.4. Análise da Solução 2: Atendimento através de posto de trabalho - mão de obra com dedicação exclusiva.

8.5. Essa opção será desconsiderada porque segundo orientação da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME), esse tipo de contratação não é adequado 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."

8.6. Análise Solução 3: Atendimento através de níveis mínimos de serviço estipulados, sem mão de obra exclusiva.

- 8.7. Esta solução seria adequada para atender às Delegacias da Polícia Federal das cidades de Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra, pois atenderia a determinação do SGD/ME conforme determina a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 8.8. Além disso, seria possível realizar a integração com a plataforma de suporte disponibilizada pela DTI/PF, seguindo assim a orientação da respectiva Diretoria.
9. **REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS**
- 9.1. A Solução 1 é considerada inviável pois este tipo de contratação se adequaria para desenvolvimento de softwares.
- 9.2. A Solução 2 é considerada inviável uma vez que, segundo orientação da SGD/ME, esse tipo de contratação não é adequado 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."
10. **ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)**
- 10.1. Para fins de análise de custos será considerada apenas a solução 3, por ser a única viável.
- 10.2. Cálculo do custo total de propriedade estimado:
- 10.3. Para realizar o levantamento do custo total de propriedade para essa solução, os integrantes técnicos seguiram as orientações da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 202.
- 10.4. A planilha simplificada para estimativa de valor mensal do serviço para cada um dos itens é apresentada no termo de referência item 10 tabela 9.
11. **CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)**

TABELA 17 – TCO DA SOLUÇÃO VIÁVEL – ATENDIMENTO ATRAVÉS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO ESTIPULADOS, SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA EXCLUSIVA.							
ITEM	EVOLUÇÃO ANUAL					VALOR MENSAL*	Quantitativo Total Equipe
	1	2	3	4	5		
Equipe de OITIC DPF/FIG/PR	R\$ 400.208,01	R\$ 401.280,57	R\$ 402.356,00	R\$ 403.434,31	R\$ 404.515,52	R\$ 33.350,67	2,00
Equipe de AUTIC DPF/FIG/PR	R\$ 216.315,66	R\$ 216.895,39	R\$ 217.476,67	R\$ 218.059,51	R\$ 218.643,90	R\$ 18.026,31	3,00
Equipe de OITIC DPF/CAC/PR	R\$ 154.250,77	R\$ 154.664,16	R\$ 155.078,66	R\$ 155.494,27	R\$ 155.911,00	R\$ 12.854,23	1,00
Equipe de AUTIC DPF/CAC/PR	R\$ 144.210,44	R\$ 144.596,93	R\$ 144.984,45	R\$ 145.373,00	R\$ 145.762,60	R\$ 12.017,54	2,00
Equipe de OITIC DPF/GRA/PR	R\$ 154.250,77	R\$ 154.664,16	R\$ 155.078,66	R\$ 155.494,27	R\$ 155.911,00	R\$ 12.854,23	1,00
Equipe de AUTIC DPF/GRA/PR	R\$ 144.210,44	R\$ 144.596,93	R\$ 144.984,45	R\$ 145.373,00	R\$ 145.762,60	R\$ 12.017,54	2,00
Custo Total no Ano	R\$ 1.213.446,09	R\$ 1.216.698,13	R\$ 1.219.958,88	R\$ 1.223.228,37	R\$ 1.226.506,62		
Custo Total de Propriedade da Solução Viável 1	R\$ 6.099.838,09					R\$ 101.120,51	11,0

12. **MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)**

12.1. Os valores estimados para o contrato ao longo de 05 (cinco) anos são apresentados na Tabela 18. 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 2,59%, conforme consta no sítio eletrônico: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti>

TABELA 18 – ESTIMATIVA DE TCO						
Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	
Solução Viável I	R\$ 1.213.446,09	R\$ .216.698,13	R\$ 1.219.958,88	R\$ 1.223.228,37	R\$ 1.226.506,62	R\$ 6.099.838,09

13. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA**

- 13.1. 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.
- 13.2. Do Atendimento dos Suportes:
- 13.3. Os serviços deverão ser prestados no regime de 24/7, durante os sete dias da semana, 24 horas por dia.
- 13.4. 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.
- 13.5. 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.
- 13.6. Após o direcionamento de um chamado para a torre de atendimento da CONTRTANTE, a empresa contratada para prestação do serviço de suporte técnico para a Polícia Federal deverá cumprir com níveis mínimos de serviço exigidos.
- 13.7. Para definição dos tempos de atendimento, os chamados serão classificados conforme o impacto e a urgência, resultando em uma matriz de atendimentos.
- 13.8. **Tempo de atendimento:**

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

II - O tempo de início de atendimento varia em função da distância da localidade em relação à Delegacia mais próxima e em função da gravidade do chamado.
- 13.9. **Do Cálculo do Pagamento:**

I - 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.

II - Ao final de cada período de 30 dias, a CONTRATADA deverá emitir um relatório, com base nas informações de registro de chamados da ferramenta de ITSM adotada e disponibilizada pela DTI/PF.

III - É de responsabilidade e ônus total da CONTRATADA o treinamento e capacitação dos seus colaboradores envolvidos na execução do contrato para a opção da ferramenta de ITSM adotada pela DTI/PF.

- IV - Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os serviços realizados e entregues ao usuário solicitante. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.
- V - Um suporte encerrado sem que tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.
- VI - Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado, a partir da comunicação do usuário. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável, em até 15 minutos, para que seja atendido novamente.
- VII - Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto no ANEXO III-ETP, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- VIII - Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela presente no ANEXO II-ETP, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.
- IX - 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.

TABELA 19 - ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS E VALORES DE RETENÇÃO(GLOSA) A SEREM APLICADOS	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO
ANS1	5 pontos a cada 1% fora da meta.
ANS2	5 pontos a cada 1% fora da meta.
ANS3	5 pontos a cada 0,1 fora da meta para cada nível de prioridade.
ANS4	7 pontos a cada 1% fora da meta.
ANS5	7 pontos a cada 1% fora da meta.

14. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

TABELA 20 – ESTIMATIVA DE CUSTO DA CONTRATAÇÃO POR 24 MESES					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Equipe de OITIC DPF/FIG/PR	VAL/MÊS	24	R\$ 33.350,67	R\$ 800.416,02
2	Equipe de AUTIC DPF/FIG/PR	VAL/MÊS	24	R\$ 18.026,31	R\$ 432.631,32
3	Equipe de OITIC DPF/CAC/PR	VAL/MÊS	24	R\$ 12.854,23	R\$ 308.501,54
4	Equipe de AUTIC DPF/CAC/PR	VAL/MÊS	24	R\$ 12.017,54	R\$ 288.420,88
5	Equipe de OITIC DPF/GRA/PR	VAL/MÊS	24	R\$ 12.854,23	R\$ 308.501,54
6	Equipe de AUTIC DPF/CAC/PR	VAL/MÊS	24	R\$ 12.017,54	R\$ 288.420,88
Total				R\$ 101.120,51	R\$ 2.426.892,19

15. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

- 15.1. A solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal DPF/FIG/PR, DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR, na área de tecnologia da informação e comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.
- 15.2. A Polícia Federal nas unidades citados acima não possuem servidores suficientes para atuar na área de TIC em suas unidades.
- 15.3. **DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS**
- A contratação em item único de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes fatos:
- I - 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.
- II - A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.
- III - 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.
- IV - 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.
- V - A DPF/FIG/PR é uma unidade gestora (USAG) independente e como tal possui a responsabilidade de gerir administrativamente as unidades das delegacias de DPF/CAC/PR e DPF/GRA/PR. Portanto, a gestão de contratos destas unidades é centralizada;

16. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

- 16.1. A solução é viável economicamente, apresentando um valor anual de R\$ 1.213.446,09 (um milhão, duzentos e treze mil quatrocentos e quarenta e seis reais e nove centavos)

17. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- 17.1. Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da PF em Foz do Iguaçu, Cascavel e Guaíra.
- 17.2. 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.
- 17.3. Suportar como meio de aprimoramento de conhecimento técnico das necessidades de negócio das unidades da Polícia Federal fornecendo e compartilhando conhecimento das tecnologias contemporâneas.



**18. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS**

- 18.1. Instruir o processo com base na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Lei de licitação e Contratos.
- 18.2. Observar e ajustar a instrução do processo com observação as diretrizes dispostas na IN 94 /2022 e aplicando no que não divergir a IN 209-DG/PF, haja vista que não ainda não temos um IN atualizada com base na nova lei de licitação.
- 18.3. Enviar o ETP para DTI/PF, no sentido de juntar ao processo Nota Técnica referente a conferência de alinhamento dessa contratação face ao PDTIC.
- 18.4. Elaborar o Mapa de Gerenciamento de Riscos
- 18.5. Elaborar Minuta de Termo de Referência.
- 18.6. Elaborar versão final do Termo de Referência.
- 18.7. Nomear a equipe de fiscalização contratual, conforme a IN SGD/ME nº 94, de 2022, composto pelos seguintes integrantes: Gestor de Contrato, Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.
- 18.8. Capacitar e treinar os integrantes da equipe de fiscalização de contrato para realizarem a gestão contratual, conforme determina a IN SGD/ME nº 94, de 2022.

**19. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

19.1. Considerando as informações reunidas neste documento, a Solução 3 – Atendimento através de níveis mínimos de serviço estipulados, sem mão de obra exclusiva – é a mais apropriada para atender a demanda de TIC, por ter a estimativa de volume de serviços contratada pautada em aspectos objetivos, comprovados e estar em conformidade com a legislação.

19.2. A solução escolhida proporcionará à Instituição o seguinte:

- I - Melhoria na prestação de serviços atendimento ao público nas atividades de competência da Polícia Federal, como confecção de passaporte, controle migratório, segurança privada, controle de produtos químicos e registros de armas.
- II - Otimização dos recursos de TIC para execução de atividades de Polícia Judiciária, como por exemplo investigações policiais, elaboração de laudos periciais e inteligência policial.
- III - Aumento da produtividade do Índices de Polícia Administrativa (IPA). Aumento da produtividade do Índices de Produtividade Operacional (IPO).
- IV - Melhoria no desenvolvimento e produção das atividades administrativas .
- V - Melhoria no planejamento dos recursos de TIC, atuando de forma planejada e não mais de forma reativa.

19.3. O modelo proposto neste ETP, permitirá a entrega de serviços de TIC adequados e tempestivos para os usuários dentro de parâmetros de qualidade pré-definidos para cada atividade. Avaliando-se os resultados dentro de indicadores de níveis de serviço mínimos e de desempenho que refletem as necessidades de negócio da Instituição, contribuindo a área de TIC para o atendimento dos objetivos estratégicos da PF.

19.4. Na medida que a redução das falhas e níveis de indisponibilidade dos recursos de TIC são atingidos, reflete-se no melhor desempenho da força de trabalho da PF (compreendido aqui o efetivo policial, administrativo, contratados e estagiários), que, por sua vez, melhora os índices de satisfação do público externo que procura os serviços da Polícia Federal.

19.5. Por fim, e não menos importante, refletirá na melhor relação custo-benefício, pois um ambiente de TIC eficaz, efetivo e eficiente eleva a produtividade da Instituição, reduz o desperdício dos recursos e agiliza o processo de implantação de melhorias. O imperativo tecnológico passa a ser uma alavanca para a Administração aprimorar as atividades finalísticas e prover a gestão dos meios adequados para monitorar, avaliar, planejar e implantar as mudanças necessárias para o serviço público

**20. RESPONSÁVEIS**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída conforme SEI(33970469) e alterada no SEI 36306165.

Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, na versão compilada com as alterações das Instruções Normativas SGD/ME nº 202, de 2019, SGD/ME nº 31, de 2021 e SGD/ME nº 47, de 2022, 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 33918970 pela autoridade máxima da área de TIC.

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
<b>MARCOS ANTONIO DA SILVA</b> <b>PCF - NUTEC/DPF/FIG/PR</b> Matrícula: 13.671 Integrante Técnico Titular. (Assinado Eletronicamente)	<b>ANDERSON VIEIRA CANTINI</b> <b>APF - CH/GTIC/DPF/FIG/PR</b> Matrícula: 14.200 Integrante Requisitante Titular. (Assinado Eletronicamente)
<b>ROGÉRIO PRATES COSTA ALVES</b> <b>APF - GTIC/DPF/FIG/PR</b> Matrícula: 18.508 Integrante Técnico Substituto. (Assinado Eletronicamente)	<b>ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA</b> <b>AADM - GTIC/DPF/FIG/PR</b> Matrícula: 5.351 Integrante Requisitante Substituto. (Assinado Eletronicamente)
INTEGRANTE ADMINISTRATIVO	
<b>CÉLIO SANTANA LISBOA</b> <b>AADM-SELOG/DPF/FIG/PR</b> Matrícula: 12.625 Integrante Administrativo Titular. (Assinado Eletronicamente)	<b>WILLIAM CORDEIRO LEITE</b> <b>APF-SELOG/DPF/FIG/PR</b> Matrícula: 16.665 Integrante Administrativo Substituto. (Assinado Eletronicamente)

**21. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE**

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
<b>ANDERSON VIEIRA CANTINI</b> <b>APF - CH/GTIC/DPF/FIG/PR</b>

Matrícula: 14.200  
(Assinado Eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM CORDEIRO LEITE**, Gestor Financeiro, em 11/10/2024, às 14:50, 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 ANTONIO DA SILVA**, Perito(a) Criminal Federal, em 16/10/2024, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON VIEIRA CANTINI**, Agente de Polícia Federal, em 11/10/2024, às 09:47, 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 **ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA**, Agente Administrativo(a), em 11/10/2024, às 10:32, 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 **ROGERIO PRATES COSTA ALVES**, Agente de Polícia Federal, em 11/10/2024, às 10:52, 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 **CELIO SANTANA LISBOA**, Agente Administrativo(a), em 11/10/2024, às 14:18, 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 **MARCO BERZOINI SMITH**, Chefe de Delegacia, em 11/10/2024, às 15:52, 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=37737309&crc=963C94E8](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=37737309&crc=963C94E8).  
Código verificador: **37737309** e Código CRC: **963C94E8**.