



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

ANEXO XVI – SISTEMAS, RECURSOS E TERMOS DE SERVIÇOS

Tabela 1 – Relação de Sistemas Críticos.

Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/servidor de aplicação	Urgência
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Windows	Crítica

Tabela 2 – Relação de Sistemas Essenciais.

Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/servidor de aplicação	Urgência
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
OTRS	Sistema Legado de Tickets de TI / ITSM	Mysql	Perl/Apache	Alta
SARD	Sistema de Análise Remota de Dados	MongoDB	Go/Python	Alta

Tabela 3 – Relação de Recursos Críticos.

Recursos	Descrição	Informações complementares	Urgência
Kubernetes (ou afins)	Orquestração de containers	Servidor Linux	Crítica
Diretório LDAP	Serviço de Diretório	Servidor Linux	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Postgres, Mysql e MariaDB	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
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Wi-Fi	Serviço de disponibilização de acesso a rede sem fio Wi-Fi	UniFi, Roteadores Wi-Fi	Crítica

Tabela 4 – Relação de Recursos Essenciais.

Recursos	Descrição	Informações complementares	Urgência
XWIKI	Serviço de Wiki	Servidor Linux	Alta

WATSON	Servidor de Indexação	Servidor Linux	Alta
Webserver	Servidor Web	Servidor Linux	Alta

Tabela 5 - Relação de Termos de Serviços.

Sigla	Termo de Serviço	Unidade de Medida	Pontuação
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos chamados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS4	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma requisição planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
TRS5	Deixar de documentar uma ocorrência (incidente, requisição, indisponibilidade) no Sistema de Chamados.	Por ocorrência	10
TRS6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com a CONTRATANTE para os serviços de TIC.	Por ocorrência	2
TRS7	Realizar cancelamento de requisição ou incidente no Sistema de Chamados sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Classificar ou reclassificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto, uma alteração do tipo de requisição ou tipo de incidente.	Por ocorrência	1
TRS9	Deixar de designar um chamado no triplo do TIT ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do TMS. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por ocorrência (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou 3x o TMS é uma ocorrência)	3
TRS10	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS11	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
TRS12	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
TRS13	Recusar-se a executar chamado da CONTRATANTE, sem justificativa técnica que de razão a CONTRATADA.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos dos datacenters e demais localidades.	Por ocorrência	10
TRS15	Utilizar indevidamente os recursos de TIC, tais como acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros, ou utilizar equipamento particular, sem a devida autorização da CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

TRS16	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as Políticas de Segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS17	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	20
TRS18	Deixar de aplicar as contramedidas necessárias em casos de violações de segurança que afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE.	Por ocorrência	50
TRS19	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de documentar os Itens de Configuração (IC) e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS23	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e na implementação de correções.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5
TRS25	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS26	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS27	Deixar de apoiar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS28	Deixar de executar a solução de uma requisição planejada definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS29	Deixar de cumprir o cronograma estabelecido em uma requisição planejada.	Por ocorrência	5
TRS30	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE e equipe I da CONTRATADA.	Por ocorrência	10
TRS32	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de apresentar à CONTRATANTE, observado o TMS aplicável, o impacto e o cronograma da solução de incidentes similares/relacionados, dentro de uma requisição planejada.	Por ocorrência	5
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS35	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (<i>jobs</i>) de <i>backup</i> ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS36	Deixar de cumprir o tempo de deslocamento de um chamado presencial. Esse valor é cumulativo, sendo que a cada período equivalente ao TD será uma ocorrência.	Por ocorrência (a cada período do TD nova ocorrência)	10

TRS37	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por chamados de usuários, para a Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC.	Por ocorrência	5
TRS38	Deixar de apresentar o Plano de Capacitação no prazo definido no TR.	Por dia de atraso	1
TRS39	Executar menos de 90% do número de horas de treinamento previstas no Plano de Capacitação aprovado. Avaliação a cada 12 meses.	Por ocorrência	50



Documento assinado eletronicamente por **VITOR GABRIEL GONCALVES DA SILVA**, **Gestor de Contrato**, em 12/09/2024, às 09:44, 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 **JOSE MARCOS DE ARAUJO SOUZA**, **Chefe de Núcleo**, em 11/09/2024, às 12:30, 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=36914503&crc=77221EE7.
Código verificador: **36914503** e Código CRC: **77221EE7**.

Referência: Processo nº 08297.000912/2024-91

SEI nº 36914503