

- 4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1. Alinhar com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando a Central de Serviços da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.

4.1.1.2. Atender ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota.

4.1.1.3. Garantir o funcionamento da infraestrutura de TIC de atendimento ao público, nas diversas unidades da CONTRATANTE, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

4.1.1.4. Gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários *in loco*, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC.

4.1.1.5. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da CONTRATANTE.

4.1.1.6. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas e serviços de informática das unidades da CONTRATANTE.

4.1.1.7. Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades da CONTRATANTE.
- 4.2. **Requisitos de Capacitação**

4.2.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução. O treinamento deverá ser de no mínimo 60 horas de duração a cada biênio (24 meses), conforme detalhado o item 6.1.4 do ETP.

4.2.2. Capacitar adequadamente as equipes da empresa CONTRATADA na utilização correta do sistema de chamados disponibilizado pela DTI/PF.

4.2.3. Durante o período contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados em relação às tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.

4.2.4. A CONTRATADA deve elaborar, no início do contrato, um plano de capacitação de seus profissionais, às suas próprias custas, nas áreas relevantes para os serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da CONTRATANTE conforme itens 6.1.2 e 6.1.3 do ETP..

4.2.5. A CONTRATADA deve priorizar no plano de capacitação eventuais lacunas de conhecimento do pessoal, relacionadas direta ou indiretamente ao objeto da contratação, que indiquem risco de impacto à prestação dos serviços ou oportunidades de melhoria contínua na prestação do serviço.

4.2.6. O plano de capacitação deve ser submetido à análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente.

4.2.7. Caso o plano de capacitação seja reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve revisá-lo aplicando as correções solicitadas e submetê-lo novamente à aprovação da CONTRATANTE, sem prejuízo das penalidades por atraso na apresentação do plano. As ações de capacitação devem ser realizadas sem custos adicionais ao contrato e sem prejudicar as atividades desempenhadas e os indicadores de disponibilidade.

4.2.8. O plano de capacitação deve incluir, no mínimo:

4.2.8.1. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 60 (sessenta) horas bianal por profissional;

4.2.8.2. Participação de cada profissional em pelo menos 1 (um) treinamento oficial dos fabricantes de software ou hardware utilizados pela CONTRATANTE e cujo suporte pertença ao escopo da contratação;

4.2.8.3. A relação de ações de capacitação divididas por períodos de 24 meses, para controle de execução.

4.2.9. O treinamento oficial dos fabricantes pode ser ministrado por empresas de treinamento credenciadas pelos fabricantes, comprovadamente, para a tecnologia objeto da capacitação.

4.2.10. Fica obrigatório também que pelo menos um profissional da equipe da CONTRATADA, durante os 24 meses do Contrato, realize uma certificação aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, podendo ser computado como a execução de um treinamento oficial do fabricante com uma carga horária equivalente à preparação para essa certificação.

4.2.11. Caso algum profissional alocado inicialmente no contrato, durante o período contratual (24 meses) já possua alguma certificação em área de interesse e aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, poderá ser considerado como executado um treinamento oficial do fabricante com carga horária equivalente à do preparatório da certificação.

4.2.12. Após aprovação pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, distribuído ao longo da vigência do contrato e sem prejudicar ou impactar os serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação depende de prévia aprovação da CONTRATANTE.

4.2.13. A cada doze meses, a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e considerará não executado caso o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou certificações obtidas seja inferior a 90% do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá uma redução conforme descrito no item específico da tabela de Termo de Serviço (TRS), previsto no Termo de Referência (TR), no mês da validação, devido ao não cumprimento do plano anual de capacitação.

4.2.14. Treinamentos promovidos pela CONTRATANTE, que afetem a segurança das instalações e dados, são de participação obrigatória para os funcionários da CONTRATADA em caso de convocação. Esses treinamentos não podem ser considerados como parte da carga horária de treinamentos do plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.

4.3. **Requisitos Legais**

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente às normas e regulamentos previstos na Constituição Federal (item 6.2 do ETP), destacando-se Lei nº 14.133/2021, de 1º de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, na Portaria SGM/MI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.3.2. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos neste TR e anexos.

4.3.3. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações previstas na legislação previdenciária, trabalhista e tributária em vigor, obrigando-se a quitá-las tempestivamente, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

4.4. **Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.4.2. Considerando ser serviço Essencial e Estratégico para o órgão, a contratada deverá garantir a continuidade no fornecimento dos requisitos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), objeto da Contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior.

4.4.3. Realizar a fiscalização do contrato por equipe técnica designada pela autoridade competente.

4.4.4. Verificar se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais.

4.4.5. Verificar periodicamente a vantagemidade de continuidade do contrato.

4.4.6. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do fornecimento do serviço.

4.5. **Requisitos Temporais**

4.5.1. Os requisitos temporais estão detalhados no item 6.4 do ETP, além do detalhamento a seguir:

4.5.2. A CONTRATADA deverá cumprir os Acordos de Níveis Mínimos de Serviço exigidos no item 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO, respeitando os limites estabelecidos.

4.5.3. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo de até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços. Durante esse período, os indicadores de desempenho como satisfação dos usuários, tempo de início de tratativa, tempo máximo de solução, e disponibilidade de recursos e sistemas serão progressivamente aprimorados, conforme as diretrizes estabelecidas no TR, sendo que nesse período, sem prejuízo das demais sanções administrativas contratuais porventura ocorridas, não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

4.5.4. Todas as notificações da CONTRATANTE deverão ser respondidas pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis, excetando-se aquelas definidas de forma específica, e independente do meio físico de comunicação.

4.5.5. O contrato deverá ser assinado pela empresa vencedora em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação formal da Administração para essa finalidade.

4.5.6. A reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato.

4.5.7. O relatório dos Acordos de Níveis de Serviços deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis, após o último dia do mês anterior da prestação do serviço.

4.5.8. A CONTRATANTE terá 3 (três) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Provisório (Anexo XV), após a entrega do relatório dos Acordos de Níveis de Serviços pela CONTRATADA.

4.5.9. Após a ciência da CONTRATADA no Termo de Recebimento Provisório, a CONTRATANTE terá 05 (cinco) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo XVI) que autorizará a emissão da nota fiscal pela CONTRATADA.

4.5.10. A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para emissão da nota fiscal, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela CONTRATANTE.

4.5.11. Os chamados deverão ser atendidos dentro do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e Tempo Máximo de Solução (TMS), conforme apresentados no Anexo III, respectivamente.

4.5.12. As atividades de atendimentos referente as Visitas Técnicas Programadas (VTP) devem ser iniciadas às 8h, do dia agendado para seu início. Dessa forma, a CONTRATADA deve programar o deslocamento antecipado de seu efetivo.

4.5.13. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressos de forma contrária, exclui-se o dia do início e inclui-se o dia do vencimento.

4.5.14. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.6. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e 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.

4.6.2. A atuação das equipes deve ser presencial nas instalações da CONTRATADA, em razão das diretrizes de segurança institucional. Excepcionalmente, alguns serviços serão realizados de forma remota quando devidamente acordado com a CONTRATANTE. A necessidade da presença física, dos perfis profissionais nas instalações da CONTRATANTE se dá em razão das políticas de segurança da informação e das diretrizes de segurança institucional da Polícia Federal, conforme orientação disposta no item 9.4.2 e 9.4.3 do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 6.680, de 4/10/2024.

4.6.3. Considerando as diretrizes estabelecidas na Portaria SGM/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 a contratada deverá alocar o limite mínimo exigido neste ETP para cada perfil na Ordem de Serviço, e considerando também as peculiaridades da Polícia Federal, relacionados à segurança da informação, apoio na atividade fim de operações e sigilo funcional, não poderá compartilhar colaboradores alocados com outros contratos da empresa porventura existentes.

4.6.4. A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus profissionais designados a operar presencialmente nos sites da CONTRATANTE, e aqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos.

4.6.5. 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 da CONTRATANTE, inclusive com a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo(s) de Ciência (Anexos IV e V).

4.6.6. Os colaboradores da CONTRATADA devem se submeter a uma investigação social e de vida progressa conduzida pela Polícia Federal. Trata-se de um procedimento padrão destinado a mitigar riscos referentes à segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE, considerando que todos os servidores e terceirizados são submetidos antes de ingressarem na Polícia Federal, conforme estipulado nos normativos internos de segurança, e no caso aplicáveis a todos que terão acesso a sistemas, computadores, dados e instalações do órgão,

4.6.7. Para fins de verificação e autorização de colaborador(es), pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, a seguinte documentação:

4.6.7.1. Ofício com os nomes dos membros da equipe de implementação;

4.6.7.2. Cópia de documento oficial de identificação com foto;

4.6.7.3. Cópia de comprovante de residência;

4.6.7.4. Currículo Vitae;

4.6.7.5. Ficha cadastral, previamente fornecida à CONTRATADA pelo gestor do contrato, que deve ser impressa e preenchida manualmente por cada profissional;

4.6.7.6. Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;

4.6.7.7. Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral;

4.6.7.8. Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal;

4.6.7.9. Certidão Negativa dos locais onde residiu nos últimos cinco anos: emitida pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;

4.6.7.10. Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados autorizados.

4.6.8. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

4.6.9. 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.

4.6.10. 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.

4.6.11. Todas as informações, imagens e documentos a serem acessados, manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os requisitos constantes no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.6.12. 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 realizadas em sua rede e sistemas poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

4.6.13. Os prestadores de serviço deverão utilizar fardamento e crachá de identificação de prestadora de serviços da CONTRATADA.

Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC.(3º Nível)		Equipe Especializada II
4.12.8.4.	Cada uma das equipes especializadas tem a responsabilidade de operar em um segmento específico da prestação de serviços, de acordo com sua expertise, assegurando a integração completa entre os segmentos. O foco principal é garantir a qualidade do atendimento, a experiência dos usuários e o cumprimento dos níveis de serviço e desempenho, detalhados no TR. Essas equipes são complementares e devem trabalhar de maneira integrada e sinérgica.	
4.12.8.5.	As equipes especializadas desempenham funções em duas categorias principais de serviços de Tecnologia da Informação: Serviços de atendimento aos usuários de TIC (2º Nível), comumente realizados pelos membros da Equipe especializada I e supervisionado pelo líder da equipe especializada II e Serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), executados pelos membros das equipes especializadas II. Embora os membros das equipes II possam, em algumas situações, desempenhar ações relacionadas ao atendimento aos usuários, os membros da equipe I não estão autorizados a realizar atendimentos dos serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível). O LICITANTE não deverá confundir essa atuação com o compartilhamento simultâneo e usual dos membros das equipes especializadas (Tabelas 3 e 4).	
4.12.8.6.	A equipe especializada I é composta pelos perfis TECMAN 2 e TECMAN3, enquanto a equipe II por ARED2 e ASSUCOMP I.	
4.12.8.7.	São definidas as seguintes diretrizes e atributos comuns às equipes especializadas:	
4.12.8.8.	Atuar proativamente para atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC, cumprindo os níveis de serviços acordados.	
4.12.8.9.	Procurar a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.	
4.12.8.10.	Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e direcionar as atividades para o atendimento pela CONTRATADA.	
4.12.8.11.	Assegurar a coordenação e comunicação entre as equipes especializadas que trabalham juntas para resolver todas as ocorrências da CONTRATADA.	
4.12.8.12.	Realizar todas as atividades típicas de sua especialidade, incluindo aquelas não explicitamente relacionadas, e fazer os encaminhamentos necessários para atender as demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.	
4.12.8.13.	Participar de reuniões com a CONTRATANTE e equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades.	
4.12.8.14.	Comunicar incidentes ou riscos de segurança que possam afetar as instalações, serviços de TIC, ativos ou informações da CONTRATANTE, propondo ações e contramedidas.	
4.12.8.15.	Produzir e manter atualizados relatórios técnicos sob demanda e indicadores de serviço e desempenho em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço e gestão dos serviços e ativos de TIC, apresentando informações em tempo real e por períodos definidos pela CONTRATANTE.	
4.12.8.16.	Curar (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizadas) bases de conhecimento com scripts de solução para atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro de sua especialidade.	
4.12.8.17.	Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.	
4.12.8.18.	Cooperar com a equipe de segurança local e nacional da CONTRATANTE para manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.	
4.12.8.19.	Oferecer atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.	
4.12.8.20.	Executar todas as atividades de acordo com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.	
4.12.8.21.	<u>O detalhamento das atividades e os atributos de cada equipe especializada estão previstos no Anexo VI, deste Termo de Referência.</u>	
4.12.9.	Cada equipe especializada possui um conjunto específico de atividades a serem executadas, como será detalhado nos próximos itens:	
4.12.9.1.	Equipe Especializada I - Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível): o Setor de Atendimento ao Usuário desempenha um papel vital, resolvendo presencialmente as demandas dos usuários que não foram solucionadas através do suporte remoto, além de se encarregar da instalação, distribuição e/ou realocação de equipamentos. Esse atendimento abrange desde a recepção, análise e acompanhamento até a resolução de problemas relacionados a hardware, software, redes locais, conectividade, produtos, serviços e soluções oferecidos aos usuários da rede corporativa e seus dispositivos (como estações de trabalho, telefones fixos e móveis, sistemas de videoconferência, equipamentos e acessórios). Inclui também a configuração, instalação e conexão de redes. As atividades de atendimento serão executadas em todas as unidades da PF no estado do Ceará, conforme especificado no Termo de Referência. Está prevista a oferta de atendimento presencial diferenciado para grupos específicos de usuários internos determinados pela CONTRATANTE, levando em consideração a classificação de impacto e urgência, principalmente para requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável por seguir as diretrizes e melhores práticas da ITIL para Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do âmbito de sua atuação.	
4.12.9.2.	O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada I vai constar no Anexo VI deste Termo de Referência:	
4.12.10.	Equipe Especializada II - Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC. (3º Nível):	
4.12.10.1.	Esta equipe é composta por colaboradores encarregados da administração, configuração e aprimoramento dos serviços de rede e domínio, especificamente utilizando os Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados. Também integra esta parte os serviços relacionados a Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação.	
4.12.10.2.	Eles são responsáveis pela operação, manutenção, criação e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.	
4.12.10.3.	Responsável por configurar o balanceamento de carga de processamento entre servidores, sincronização de dados, espelhamento de servidores, e também operar, manter, configurar, e executar máquinas virtuais, snapshots e sistemas de armazenamento.	
4.12.10.4.	Encarregada das atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo suporte, administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), ferramentas de BI, e aplicações, juntamente com os sítios de intranet utilizados pela CONTRATADA.	
4.12.10.5.	Esta equipe também abrange a operação e suporte de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados, e distribuição de armazenamento de dados da CONTRATANTE, incluindo a criação, gerenciamento e execução do Plano de Backup da CONTRATANTE.	
4.12.10.6.	Responsável por verificar a integridade dos dados armazenados tanto nos servidores de armazenamento em produção quanto nas cópias de segurança da CONTRATANTE.	
4.12.10.7.	Tem responsabilidade na adesão às recomendações e boas práticas do ITIL v3 e v4, cobrindo a Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.	
4.12.10.8.	Suporte à Infraestrutura - Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação é incumbida da implantação, configuração e manutenção dos ativos e conexões de redes corporativas, tanto locais quanto de longa distância. Essas atividades são baseadas em tecnologias como Ethernet, Wi-Fi, TCP/IP, ATM e MPLS. Além disso, é responsável pelo gerenciamento da sala de monitoramento, onde verifica alertas de incidentes nas ferramentas e atua conforme procedimentos predefinidos.	
4.12.10.9.	Os serviços de Telefonia abrangem a manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações telefônicas da CONTRATADA, com uma equipe especializada e certificada por entidades reconhecidas ou pelo fornecedor da central telefônica. Essa responsabilidade inclui a implementação de tecnologias, tais como instalação de software, hardware e outros componentes necessários.	
4.12.10.10.	A CONTRATADA é encarregada de monitorar de forma contínua os itens de configuração que dão suporte aos processos da CONTRATANTE, criando assim um histórico de informações. Ela deve personalizar ou configurar ferramentas e processos para atender aos requisitos de monitoramento, como ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados para monitoramento de serviços, além de monitorar logs de serviços e aplicações, entre outros.	
4.12.10.11.	É de responsabilidade da CONTRATADA colaborar com os responsáveis pelos serviços para identificar detalhes sobre itens de configuração e funcionalidades a serem monitorados, bem como definir o que será considerado indisponibilidade do serviço na perspectiva dos usuários. Incidentes registrados pelos usuários na ferramenta de chamados e logs de aplicativos podem ser considerados como início de indisponibilidade de um serviço, independentemente do monitoramento realizado pela contratada ter identificado ou não a mesma indisponibilidade.	
4.12.10.12.	Além disso, a CONTRATADA deve instalar, reparar, personalizar ou configurar ferramentas, appliances, NVR, DVR e demais funcionalidades relacionadas ao sistema de CFTV da CONTRATANTE, incluindo recursos de detecção de movimento, zonas de alarme, entre outros. Isso abrange a substituição de equipamentos e acessórios.	
4.12.10.13.	Ademais, é responsabilidade da CONTRATADA apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC, operacionalizando os procedimentos de resposta a incidentes, realizando testes de vulnerabilidade, apoiando a homologação de produtos e soluções de segurança, implantando procedimentos de auditoria e controle de acesso lógico.	
4.12.10.14.	<u>O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada II vai constar no anexo VI deste Termo de Referência.</u>	
4.12.11.	Perfis profissionais: Requisitos de Formação dos Integrantes das Equipes.	
4.12.11.1.	As equipes especializadas da CONTRATADA deverão atender aos requisitos de experiência, qualificação, formação e habilidades profissional no prazo estabelecido, conforme descrito no Anexo V, deste Termo de Referência.	
4.12.11.2.	A CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.	
4.12.11.3.	Destaca-se que a CONTRATADA 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, conforme orientação disposta no item 10.6.3., Anexo I, da Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024.	
4.12.11.4.	Considerando o que foi abordado no Estudo Técnico Preliminar 38606339 (Anexo I) as características das atividades a serem desempenhadas, bem como levando em consideração a experiência adquirida com as contratações anteriores desta CONTRATANTE, alinhado à composição das equipes detalhadas na tabela 3, adotar-se-á o enquadramento e perfis profissionais a seguir indicados:	
a) Analista de redes e de comunicação de dados Pleno.		
b) Analista de suporte computacional Júnior.		
c) Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior.		
d) Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno.		
4.12.11.5.	Devem ser adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes e garantia de execução do contrato, bem como um dos critérios para subsidiar a análise de exequibilidade das propostas dos LICITANTES, a composição descrita na Tabela 5, com o perfil profissional distribuído por região, bem como o perfil profissional distribuído por equipes especializadas.	

Tabela 5 - Perfil profissional por região.

Região	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Perfil	Quantidade (B)
Região 1 - SR/CE(*) (**)	2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1
	2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	1
Região 2 - Shopping Iguatemi e Aeroporto	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	2
	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1
Região 3 - Delegacia e Aeroporto de Juazeiro do Norte (JNE)	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1
Total de profissionais a serem considerados para formação da proposta e atuação contratual.				6

- 4.12.11.6. A verificação da adequação do líder e membros das equipes aos requisitos educacionais pode ser feita por meio de uma ou mais das seguintes maneiras (transcrito do anexo V):
1. Apresentação do diploma de conclusão de curso de graduação em Tecnologia da Informação (ou área relacionada), ou diploma de graduação em qualquer área acompanhado de um certificado de especialização na área de Tecnologia da Informação com um mínimo de 300 horas/aula. Estes diplomas devem ser emitidos por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
 - 2.Emissão de um comprovante pela entidade certificadora correspondente.
 3. Apresentação de diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por uma empresa especializada em treinamento.
 - 4.Declaração pessoal confirmando o conhecimento necessário.
 5. Apresentação de documentação oficial como Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), registros autônomos, contratos de serviço, faturas de serviço, ou outras provas documentais, permitindo a soma de períodos não simultâneos para atender aos requisitos de tempo.
 6. Declaração de terceiros que possam confirmar a realização das atividades, admitindo a soma de períodos não simultâneos para cumprir os requisitos de tempo.
 7. Publicação de artigos em revistas especializadas.
 8. Aceitação do período de estudo de graduação em Tecnologia da Informação, confirmado pelo histórico acadêmico emitido por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 4.12.11.7. A CONTRATADA tem um prazo de 120 dias, após o início do contrato, para, se for o caso, capacitar um profissional e atender aos requisitos de formação, desde que autorizado pela CONTRATANTE.
- 4.12.12. Integrantes da Equipe especializada I – deve ter no mínimo as seguintes qualificações:
1. Todos os integrantes devem ter concluído o ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
 2. Todos os integrantes devem possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e /ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais em manutenção de microcomputadores.
 - 3.Todos os integrantes devem possuir documento que comprove conclusão de curso em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores. Excepcionalmente, a critério da avaliação da CONTRATANTE, poderá ser aceito comprovação de experiência nestas matérias, conforme critérios de aceitação acima.
 4. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede.
- 4.12.13. Integrantes da Equipe especializada II – deve ter no mínimo as seguintes qualificações:
1. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação em qualquer área de TIC, 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, 300 horas/aula.
 2. Experiência profissional mínima de 3 (três) anos como analista de suporte computacional ou denominação equivalente.
 3. Experiência mínima de 3 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.
 4. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas.
 5. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).

6. Experiência na implantação, configuração e administração da solução Microsoft Intune.

7. Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de administração de sistemas operacionais Linux.

8. Experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V, Proxmox ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.

9. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).

10. Conhecimento em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002.

11. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.

12. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.

13. Possuir no mínimo um colaborador com curso de Windows Server 2012 ou superior.

13. Conhecimento de Inglês Técnico.
- 4.13. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.13.1. A execução do serviço deve ser acompanhada constantemente pelo preposto pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.13.2. 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.

4.13.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do CONTRATANTE.

4.13.4. 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.

4.13.5. Ao atender as demandas, a CONTRATADA deverá atualizar os registros de atividades 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.

4.13.6. 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.

4.13.7. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT v5, ITIL v3 e v4.

4.13.8. Com relação ao alocação dos perfis profissionais dimensionados, a CONTRATADA deverá atender o que foi especificado neste ETP e disposto no TR, uma vez que baseado nos estudos técnicos realizados, levando em consideração o atual cenário em relação a inovação, ampliação já em curso na Superintendência, atualização contínua de servidores e melhoria no atendimento ao público, justifica-se a proposta de alocação de perfis profissionais pretendida.
- 4.14. **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.14.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.14.2. Aplicam-se os Requisitos e Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, integrantes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal, disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf.

4.14.3. 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 tratadas na vigência do contrato.

4.14.4. A CONTRATADA deve disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a CONTRATANTE, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionadas ao objeto do contrato.
- 4.15. **Vistoria**

4.15.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, 9h às 12h e das 14h às 17h.

4.15.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.15.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.15.4. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica presencial nas instalações da sede da Superintendência da Polícia Federal no Estado do Ceará. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 1h (uma hora).

4.15.5. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE poderá constatar presencialmente os aspectos técnicos constantes neste TR, esclarecer dúvidas, verificação "in loco" dos ambientes, da estrutura organizacional, funcionamento, processos de trabalho, bem como o ambiente físico dos ativos de TIC, salas técnicas, CPD's sobre os quais os serviços serão executados. vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail nti.srce@pf.gov.br.

4.15.6. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte à data da publicação do Edital, estendendo-se até 2 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 17h.

4.15.7. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.15.8. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil, com foto, e procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa para a realização da vistoria.

4.15.9. Durante a vistoria, a LICITANTE poderá obter melhores informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços, ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

4.15.10. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do Anexo VII, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que visitou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

4.15.11. A Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração Pleno das Condições, conforme a opção da LICITANTE, deverá ser anexada juntamente com a proposta (vide modelo no Anexos VII e VIII) e demais documentos exigidos no Edital.

4.15.12. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.15.13. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 4.16. **Sustentabilidade**

4.16.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.16.2. A CONTRATADA deverá respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 5ª edição, disponibilizado no site da AGU (https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf).

4.16.3. 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.

4.16.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA devem ser conduzidos com foco no uso racional de recursos e equipamentos, visando evitar o desperdício de insumos e materiais, além da minimização da geração de resíduos e boas praticas de conservação de energia. Isso está alinhado às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.16.5. A CONTRATADA é responsável por instruir seus colaboradores sobre a necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas funções, assim como sobre as diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE. Além disso, deve permitir a participação desses colaboradores em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.
- 4.17. **Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):**

4.17.1. As marcas e modelos citados neste Termo de Referência não são restritivas, por se tratar de prestação de serviço de suporte é necessário informar o parque dos equipamentos, para que as LICITANTES tenham conhecimento do parque de informática e possam dimensionar as propostas (Anexo X).
- 4.18. **Subcontratação**

4.18.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.
- 4.19. **Garantia da contratação**

4.19.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.19.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.19.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.19.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.
- 4.20. **Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta (ver detalhadamente o item 7 do ETP - ANEXO I)**

4.20.1. O dimensionamento das necessidades para atender a demanda da CONTRATANTE conforme detalhado no ETP 38606339, tem como base as seguintes características :

4.20.1.1. Região e unidades de atendimentos;

4.20.1.2. Quantidade de usuários por região;

4.20.1.3. Levantamento do ambiente;

4.20.1.4. Estimativa de chamados;

4.20.1.5. Análise do atual contrato e

4.20.1.6. Catálogo de serviços.

4.20.2. **Regiões de atendimentos**

4.20.2.1. A CONTRATANTE e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 3 (três) regiões de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6 - Regiões de atendimento.

Região	ITEM <Nº>	Localidade	Distância base (Km)	Endereço
Região 1	1	SR/PF/CE (*)	0	Av. Borges de Melo, 820 - Bairro de Fátima – Fortaleza/CE. 60415-510
	2	Posto CEF (DELECIBER)	6	R. Sena Madureira, 800, 3º andar – Centro – Fortaleza/CE. 60055-080
	3	Posto MUCURIPE (NEPOM e NFTI)	11	Praça Amigos da Marinha, s/n - Cais do Porto – Fortaleza/CE. 60180-422
	4	Posto UTRAN	0,5	Av. Borges de Melo, nº 440, bairro Aeroporto - Fortaleza/CE. CEP: 60415-510
	5	BASE FICCO- SR/PF/CE	7	Endereço Confidencial - Fornecedor na fase de execução do contrato.
Região 2	6	BASE GISE- SR/PF/CE	5	Endereço Confidencial - Fornecedor na fase de execução do contrato.
	7	Posto Igatemi (UPAS) (**)	7	Shopping Igatemi -Subsolo - Av. Washington Soares, nº 85 - Edson Queiroz – Fortaleza/CE. 60810-060
	8	Aeroporto Pinto Martins (**)	7	Av. Senador Carlos Jereissati, 3000 - Serrinha, Fortaleza - CE. 60741-900
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE (***)	500	Av. Pres. Castelo Branco, 400 - Romeirão, Juazeiro do Norte - CE. 63050-480
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	500	Av. Gov. Virgílio Távora, 4000 - Aeroporto, Juazeiro do Norte - CE. 63020-735

(*) Considerando a diversidade de setores e núcleos técnicos-científicos existentes, essas áreas dispõem de salas designadas para os servidores do NTI (Núcleo de Tecnologia da Informação) operarem. Esses espaços servem como pontos de apoio para a entrega de serviços e são aproveitados de maneira eficiente para atender como base a sua região (1), otimizando assim o uso dos recursos disponíveis.

(**) Essas áreas também dispõem de salas designadas para o técnico que atuará na região 2.

(***) Essa área também dispõem de salas designadas para o técnico que atuará na região 3.

Região	ITEM <Nº>	Localidade	Qtd. usuários
--------	-----------	------------	---------------

Tabela 7 - Distribuição de usuários.

Região 1	1	SR/PF/CE	450
	2	Posto CEF (DELECIBER)	10
	3	Posto MUCURIPE (NEPOM e NFTI)	10
	4	Posto UTRAN	5
	5	BASE FICCO- SR/PF/CE	30
	6	BASE GISE- SR/PF/CE	40
Região 2	7	Posto Iguatemi (UPAS)	80
	8	Aeroporto Pinto Martins	20
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE	60
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	2
		Total usuários estimados (*)	687

Obs: 1) usuários entenda-se servidores efetivos, terceirizados e estagiários.

2) Eventualmente poderá ser necessário realizar uma atendimento em local diverso, dentro do estado para atender a demandas pontuais de bases avanças criadas provisoriamente para realização de operações.

4.20.2.2. Na tabela 6 são apresentadas as unidades CONTRATANTE com seus respectivos endereços, distância e na tabela 7 a quantidade de usuários por unidade, onde a empresa prestará os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

4.20.2.3. A distância de deslocamento em quilômetros das Regiões 1, 2 e 3 são medidas em relação a sede SR/PF/CE;

4.20.2.4. Deve a CONTRATADADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com os deslocamentos para prestação dos serviços em qualquer unidade, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.

4.20.2.5. Excepcionalmente, poderá ocorrer reavaliação da unidade sede de uma região de atendimento de forma a reduzirem os tempos de atendimentos e otimizar os deslocamentos para as demais localidades, com a elaboração de plano de realocação da equipe técnica.

4.20.2.6. Sob o ponto de vista de alocação dos técnicos, os locais destacados em negrito (tabela 7) são os prioritários para atuação dos colaboradores, visto que possuem instalações físicas disponíveis e maior quantidade de servidores e equipamentos, de modo a resultar num maior número de atendimentos.

4.20.3. Levantamento do ambiente

4.20.3.1. O levantamento do parque computacional de TIC da CONTRATANTE contem os descritivos e quantitativos de equipamentos por regiões de atendimento, reproduzidos no Anexo X, Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal – E-Log, controle de planilhas do NTI/SR/PF/CE e ao Active Directory (AD) das unidades da CONTRATANTE.

4.20.3.2. O detalhamento deste ambiente do parque tecnológico das unidades da CONTRATANTE é apresentado também no ETP. Contudo, existem informações suprimidas em razão de interesse estratégicos da instituição de acordo com as disposições contidas do item 10.2.4.1., do Anexo I, da Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024.

4.20.4. Estimativa de chamados

4.20.4.1. Nos termos do item 10.3.2., do Anexo I, da Portaria Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024, o levantamento do histórico de chamados é ação necessária para auxiliar o dimensionamento dos serviços e consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. Tais valores são uma estimativa inicial, para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços. No entanto, torna-se importante ressaltar que outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, poderão influenciar diretamente no dimensionamento das equipes necessárias à execução das atividades.

4.20.4.2. No Anexo II consta o detalhamento do volume de serviço estimado nas unidades da CONTRATANTE, conforme termo do Item 10.1.2., do Anexo I, da Portaria Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024, onde foi apresentado o quantitativo prévio do volume de serviço a ser demandado durante 12 (doze) meses de contratação.

4.20.4.3. Registra-se abaixo as premissas que fundamentaram os cálculos referente ao volume estimado de chamados para mês/ano da nova contratação apresentados no Anexo II, conforme orientação contida nos incisos "I e II", da alínea "a" e alíneas "b", "c", "d" e "e", do Item 10.1.2. do Anexo I, da Portaria 6.680, de 4 de outubro de 2024:

a) A quantidade atual de usuários por região apresentada no Anexo XI.

b) A quantidade de equipamentos que compõem o atual parque tecnológico apresentados nos Anexos X e XI, os quais contém a quantitativo de servidores e ativos de rede e computadores, notebooks, impressoras, dentre outros.

c) A ferramenta atual de abertura e registro de chamados de TIC é o sistema CITSMART, utilizada pela CONTRATANTE. Considerando os dados levantados por localidade da quantidade de chamados para atendimento ao usuário de TIC (AUTIC) e operação de infraestrutura de TIC (OITIC), aliado a previsão de ampliação, conforme detalhado no ETP, denota o levantamento apresentado no Anexo II.

d) O aumento de efetivo de servidores no estado da CONTRATANTE, devido aos últimos cursos de formação de policiais e concursos vindouros.

e) A demanda de chamados foi estimada conforme as atividades previstas no catálogo de serviços (Anexo III). Para os chamados de AUTIC, para as atividades que foram mais demandadas considerou-se a média mensal por região, extraída dos dados da atual ferramenta de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, e para atividades de baixa demanda foi estimado um mínimo necessário por região ou localidade, conforme Anexo II.

4.20.4.4. Para os chamados de OITIC, foi estimado considerando também a quantidade de sistemas e equipamentos de cada região ou localidade, conforme Anexo II.

4.20.5. Catálogo de serviços

4.20.5.1. A CONTRATADADA deverá prestar o serviço de acordo com um catálogo de serviços. Este descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da CONTRATANTE.

4.20.5.2. O catálogo de serviços, que está alinhado ao do órgão central de TIC (DTI) consta do Anexo III deste Termo de Referência.

4.20.5.3. O catálogo de serviços se divide em atividades de suporte técnico especializado na operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (OITIC) e de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (AUTIC).

4.20.5.4. Para cada atividade do catálogo de serviços a CONTRATANTE deverá cumprir um respectivo tempo de acordo de nível de serviço (SLA) que será o somatório de um Tempo de Início de Tratamento (TIT) e um Tempo Máximo de Solução (TMS).

4.20.5.5. Conforme a localidade da prestação de serviço, para determinadas atividades do catálogo de serviços (Anexo III), será adicionado para atendimento do chamado um Tempo de Deslocamento (TD) ao acordo de nível de serviço.

4.20.5.6. Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações pela CONTRATANTE.

4.20.5.7. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeça, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente no sistema de chamados de TIC da CONTRATANTE.

4.20.6. Demais informações gerais dos serviços a serem contratados

4.20.6.1. Com o intuito de mitigar riscos e garantir a entrega dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC com a qualidade desejada pela Polícia Federal e pelo Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI/SR/PF/CE), conforme os acordos de serviço estabelecidos no Termo de Referência, a contratação será organizada em um único item de serviços, conforme indicado na tabela 8 e divididos em três regiões de atendimento (tabela 5) em consonância com o Anexo I da Portaria SDG/MGI nº 6.680.

Tabela 8 - item único constando as categorias de serviços.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	26980	Valor mensal	1	24

4.20.6.2. Diante da complexidade técnica e da logística para se realizar uma nova contratação de suporte de infraestrutura e atendimentos de usuários de TIC, bem como o tempo que se leva para ajustar o ativo humano da empresa CONTRATADA ao processo e aos procedimentos, para se atingir a execução plena dos serviços contratados, se faz necessário que a vigência contratual seja de 24 (vinte e quatro) meses (prorrogáveis até 120 meses), conforme orientação disposta no item 9.3.5., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 6.680, de 4/10/2024.

4.20.6.3. A prestação dos serviços será iniciada a partir de Ordem de Serviço de execução contratual (modelo no Anexo XII), que terá no mínimo a identificação das partes e especificação dos serviços: objeto, prazo e locais de execução e valor mensal dos serviços.

4.20.6.4. O fornecimento de algumas informações somente se dará mediante assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo de Ciência (Anexos IV e V) por parte das empresas interessadas no certame, dos representantes da CONTRATADA e dos prestadores de serviço, sem afastar outros procedimentos relacionados à segurança institucional da Polícia Federal.

4.20.6.5. Devem ser realizadas Visitas Técnicas Programadas (VTP) semestrais para todas as unidades da CONTRATANTE, conforme descrito no item 2.8

4.20.6.6. Para todas as unidades da CONTRATANTE haverá previsão para realizações de Visitas Técnicas Emergenciais (VTE), conforme descrito no item 2.8

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecedor de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições e os critérios técnicos da habilitação.

5.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.2.10. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais com a qualificação mínima descrita no Anexo V, deste Termo de Referência.

5.2.11. A CONTRATADA, de acordo com os artigos 62 e 67 da Lei 14.133/2021, deverá possuir em seu quadro funcional profissional(is) com as Certificações Técnicas proporcionais ao objeto contratual, conforme descrito no item 6.10 do ETP.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

		6.1.1.1.	Início da execução do objeto está prevista para 12/06/2025 , um dia após o término do contrato atual vigente, desde que cumpridas as formalidades da assinatura do contrato e emissão da Ordem de serviço.
		6.1.1.2.	A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF, para tratar as demandas. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de rede privada virtual (VPN), com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciari os chamados de suporte.
		6.1.1.3.	Cronograma de realização dos serviços: <ul style="list-style-type: none">a) Os chamados para suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, serão abertos através da central de atendimento da DTI/PF.b) Os chamados poderão ser abertos diretamente pelos usuários de TIC, equipes técnicas especializadas da CONTRATANTE, processos automatizados de monitoramento da infraestrutura, bem como pelas equipes especializadas da CONTRATADA.c) O atendimento do suporte será prestado pela CONTRATADA de acordo com o fluxo de atendimento apresentado no Anexo III.d) A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os profissionais se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da CONTRATANTE, como também poderão interagir de forma remota.e) Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que a equipe da DTI/PF escalar o chamado de suporte para a CONTRATADA.f) O sistema de chamados e a ferramenta de monitoramento deverão ser utilizadas pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento e indicadores de disponibilidade, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.g) Os procedimentos adotados para obtenção da solução do chamado devem ser registrados pormenorizados no sistema de chamados, tanto os que resultaram em soluções bem sucedidas, como os que foram infrutíferos.h) A CONTRATADA deverá implementar rotinas de abertura de chamados automatizados, quando o incidente for detectado pela atividade de monitoramento da infraestrutura de TIC.i) A CONTRATADA deverá ser proativa na abertura de chamados, quando os incidentes afetarem infraestrutura crítica e/ou quando estes afetarem um conjunto de usuários devido a mesma origem.
6.2.	Local e horário da prestação dos serviços		
6.2.1.		Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários da CONTRANTE, conforme relacionado na <u>Tabela 6 - Regiões de atendimento</u> .	
6.2.2.		O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 7h às 19h.	
6.2.3.		O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 19h às 7h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 7h.	
6.2.4.		Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte presencial, no horário de sobreaviso, a equipe da CONTRATADA deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário devidamente registrada na plataforma de atendimentos de chamados.	
6.2.5.		Os atendimentos de requisição deverão ser prestados no horário administrativo em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.	
6.2.6.		Será demandado atendimento de requisição nos fins de semana, feriados ou durante a semana fora do horário administrativo, mediante comunicação da CONTRATANTE, caso seja uma ação programada, ou decorrente de acionamento sem prévio aviso, para as tratativas de incidentes.	
6.2.7.		Os atendimentos de incidentes deverão ser prestados durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma ininterrupta em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.	
6.2.8.		Os serviços das equipes especializadas I e II devem ser prestados de modo que cada perfil alocado na tabela 5 cumpra jornada de 8h diárias de segunda a sexta-feira, dentro da janela temporal das 7h às 19h. Essa jornada é a base de calculo para determinar em proposta o quantitativo mínimo de cada perfil. Fora desse período o fornecimento desse serviço poderá ser prestado em regime de sobreaviso.	
6.2.9.		No regime de sobreaviso, com a finalidade de alcançar o princípio da economicidade, caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo 1º nível da DTI/PF, é obrigatório a CONTRATADA fornecer um smartphone modelo atual com pacote de voz e dados, para acionamento do 2º e 3º nível pela CONTRATANTE. Contudo, o atendimento deve ser registrado na ferramenta de ITSM (atualmente o CITSMART).	
6.2.10.		Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.	
6.2.11.		A LICITANTE deverá estar atenta para as estimativas referentes a Sobreaviso e Horas extras constante na Tabela 18 do item 11.13 do ETP (Anexo I)	
6.3.	Materiais a serem disponibilizados		
6.3.1.		Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:	
6.3.1.1.	Para cada um dos colaboradores da equipe especializada I – Atendimento ao Usuário	será provido um Kit de ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens:	
	a)	chave Phillips #0;	
	b)	chave Phillips #0;	
	c)	chave Phillips #1;	
	d)	chave de fenda 1/8”;	
	e)	chave de fenda ¼ “;	
	f)	chave de fenda 3/16”;	
	g)	tubo para acessórios e componentes;	
	h)	alicate de bico longo 5”;	
	i)	chave Torx T10;	
	j)	chave Torx T15;	
	k)	pinça retrátil com 3 dentes;	
	l)	pinça Tpara soldar e segurar;	
	m)	pinça para chips, antiestática;	
	n)	insensor de chip antiestático;	
	o)	extrator de componentes de 3 garras;	
	p)	chave teste (busca polo);	
	q)	alicate diagonal;	
	r)	alicate cortador e descascador de fios;	
	s)	extrator de chip;	
	t)	tubo com solda;	
	u)	ferro de soldar;	
	v)	sugador de solda;	
	w)	pincel para limpeza;	
	x)	chave de porca 1/8”;	
	y)	chave de porca 3/16”;	
	z)	estojo para acondicionar o material acima relacionado;	
	aa)	alicate de crimpar RJ45;	
	ab)	alicate de inserção para RJ45 do tipo punch down;	
	ac)	testador e localizador de cabo de rede.	
6.3.2.		A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário, rede local, microcomputadores e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA nas regiões de atendimento elencadas neste TR.	
7.	INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA		
7.1.		As informações relevantes para o dimensionamento da proposta estão pormenorizadas no item 4.20 deste TR e Estudo Técnico Preliminar (Anexo I deste TR)	
7.2.	Formas de transferência de conhecimento		
7.2.1.		A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:	
7.2.1.1.		Os profissionais da CONTRATADA, imediatamente após o devido credenciamento pela CONTRATANTE, terão acesso à base de conhecimento criada e mantida pelas empresas que prestaram o mesmo serviço em contratos anteriores.	
7.2.1.2.		A CONTRATADA deverá manter atualizada a base de conhecimento com os problemas mais comuns e o guia de procedimentos da sua equipe.	
7.2.1.3.		A CONTRATADA deve transferir o conhecimento para CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório padronizado pelo CONTRATANTE.	
7.2.1.4.		Além de elaborar os relatórios de atendimento das ordens de serviço e manter atualizada a base de conhecimento, a CONTRATADA deverá, sempre que for solicitado, prestar esclarecimentos ou fornecer a documentação adicional à equipe da CONTRATANTE sobre as soluções adotadas e os procedimentos realizados.	
7.2.1.5.		O direito de propriedade intelectual sobre a base de conhecimento pertence ao CONTRATANTE. Ao final do contrato, a base de conhecimento será disponibilizada sucessivamente à próxima empresa que vier a ser contratada.	
7.3.	Procedimentos de transição e finalização do contrato		
7.3.1.		A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.	
7.3.2.		Os procedimentos de transição e finalização do contrato, constituem-se das seguintes etapas [...], em que o Contrato deverá ao final do contrato (30 dias de antecedência) realizar um plano de transição contratual com transferência de conhecimento, detalhando o escopo dos serviços e forma de transição, base de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.	
7.4.	Mecanismos formais de comunicação		
7.4.1.		São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:	
7.4.1.1.		Ordem de Serviço;	
7.4.1.2.		Ata de Reunião;	
7.4.1.3.		Ofício;	
7.4.1.4.		Sistema de abertura de chamados;	
7.4.1.5.		E-mails e Cartas;	
7.4.1.6.		Microsoft Teams.	
7.5.	Formas de Pagamento		
7.5.1.		Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do item 9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.	
7.6.	Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança		
7.6.1.		A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.	
7.6.2.		O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos IV e V.	

8.	MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO
8.1.	O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
8.2.	Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
8.3.	As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
8.4.	O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
8.5.	Prepostos Administrativo e Técnico
8.5.1.	A CONTRATADA designará formalmente o Preposto Administrativo da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
8.5.2.	Todas as demandas referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre os gestores do contrato e o Preposto Administrativo da CONTRATADA.
8.5.3.	O Preposto Administrativo deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos administrativos.
8.5.4.	O Preposto Administrativo NÃO integrará equipe especializada de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos administrativos e legais.
8.5.5.	O Preposto Administrativo, quando demandado deverá realizar reunião de alinhamento, de forma remota ou presencial, com os Fiscais da CONTRATANTE.
8.5.6.	A função de Preposto Técnico será exercida pelo Líder da Equipe especializada II, conforme descrito no item 3. do Anexo VI. Dessa forma, os aspectos técnicos da execução do contrato serão tratados com o líder da equipe.
8.5.7.	O Preposto Técnico deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos técnicos.
8.5.8.	O Preposto Técnico, que é membro da equipe, deverá desenvolver as atividades de forma presencial na SR/PF/CE.
8.5.9.	As atividades desenvolvidas pelos dois prepostos são interdependentes, devendo haver sinergia das ações, de ambos os profissionais, para o atendimento da execução do objeto contratado.
8.5.10.	CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção dos Preposto Administrativo e Técnico da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro(s) para o exercício da atividade.
8.6.	Reunião Inicial
8.6.1.	Após a assinatura do contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento em até 5(cinco dias) úteis, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE, com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
8.6.2.	A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis de assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE;
8.6.3.	Após a assinatura do contrato o representante legal da CONTRATADA deve informar, no prazo de 24 horas, a relação de pessoas que participarão da reunião inicial, com as respectivas cópias dos documentos oficiais de identificação.
8.6.4.	A pauta desta reunião observará, pelo menos:
8.6.4.1.	Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu Preposto Administrativo.
8.6.4.2.	Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência.
8.6.4.3.	Eclarecimentos relativos as questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
8.6.4.4.	A Carta de apresentação do Preposto Administrativo (modelo no Anexo XIII) deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
8.7.	Fiscalização
8.7.1.	A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos Gestor e Fiscais do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.
8.8.	Fiscalização Técnica
8.8.1.	O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI).
8.8.2.	O fiscal técnico do contrato anotarà no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II).
8.8.3.	Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III).
8.8.4.	O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
8.8.5.	No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
8.8.6.	O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
8.9.	Fiscalização Administrativa
8.9.1.	O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
8.9.2.	Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
8.10.	Gestor do Contrato
8.10.1.	O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
8.10.2.	O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
8.10.3.	O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
8.10.4.	O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
8.10.5.	O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
8.10.6.	O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
8.10.7.	O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.
9.	CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
9.1.	Serão aplicadas as seguintes definições para este Termo de Referência (TR):
9.1.1.	Chamado: representa uma solicitação ou um problema relatado por um usuário ou pela equipe técnica, ou por um sistema, o qual requer a atenção e ação de uma equipe de suporte técnico.
9.1.2.	Sistema de Chamados: é a ferramenta que reúne todos os chamados de atendimento da CONTRATANTE, sendo nesta relatada as causas e soluções adotadas, registradas as métricas e distribuídos os atendimentos.
9.1.3.	Requisição: é um chamado de natureza não crítica, decorrente de uma solicitação não gerada pelo impedimento imediato de execução de atividades de um usuário ou localidade.
9.1.4.	Incidente: é um chamado de natureza crítica, resultante de um problema que impede a execução de atividades, ou reduz a qualidade de um serviço de TIC, de um usuário ou localidade.
9.1.5.	Tempo de Início de Tratativa (TIT): é o tempo máximo para a CONTRATADA atribuir um profissional responsável pela primeira intervenção, após o registro de um chamado pelo usuário no Sistema de Chamados, independente do atendimento ser realizado de forma presencial ou remota.
9.1.6.	Tempo de Deslocamento (TD): é o tempo máximo aplicável para o profissional, designado pela CONTRATADA, efetuar o deslocamento até a localidade para realizar o atendimento do chamado de forma presencial.
9.1.7.	Tempo Máximo de Solução (TMS): é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um profissional pela CONTRATADA para o atendimento do chamado até o encerramento deste no sistema.
9.1.8.	Tempo de Serviço (TRS): é a listagem de ações praticadas pela CONTRATADA, de forma intencional ou não, que são indesejadas pela CONTRATANTE na execução do contrato.
9.1.9.	Impacto: reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos chamados quanto ao impacto será determinada pela quantidade de unidades e pessoas afetadas.
9.1.10.	Urgência: é determinada pela necessidade da CONTRATANTE de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do chamado, caso não haja atendimento em curto prazo.
9.1.11.	Prioridade: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela é balizadora do esforço a ser empreendido no atendimento.
9.2.	Crítérios gerais
9.2.1.	O Sistema de Chamados da CONTRATANTE é a principalmente ferramenta usada para medição de resultados, com todas as atividades e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema.
9.2.2.	Tanto a CONTRATANTE quanto os profissionais credenciados da CONTRATADA, poderão consultar e extrair relatórios do sistema para aferir a entrega dos serviços contratados e o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos neste TR.
9.2.3.	Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pela CONTRATANTE.
9.2.4.	Em caso de descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços exigidos, serão aplicados os ajustes de pagamentos pertinentes através do cálculo da glosa.
9.2.5.	É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão, do aprimoramento dos métodos proativos.
9.3.	Crítérios de aceitação
9.3.1.	Os chamados somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.
9.3.2.	Uma requisição ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto, os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação da glosa prevista.
9.3.3.	Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado na linha de tempo a partir do primeiro encerramento. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução dentro do Tempo de Início de Tratativa (TIT) definido neste TR. Caso o chamado ultrapasse o TIT poderá ser aplicado o TRS1, conforme consta na Tabela 5 do Anexo XIV.
9.4.	Crítérios do atendimento
9.4.1.	O atendimento a ordem de serviço objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado no Anexo II e o catálogo de serviços do Anexo III, salientando que no caso da volumetria dos chamados trata-se de uma estimativa.
9.4.2.	O tempo de início do tratamento (TIT) para os atendimentos a serem executados pela CONTRATADA é de 20 (vinte) minutos.
9.4.3.	Para os atendimentos presenciais, poderá ser aplicado um Tempo de Deslocamento (TD) variável conforme a localidade. A relação dos chamados que podem ser aplicados TD encontra-se indicada no Anexo III, e os tempos máximos são definidos no Anexo IX por localidade.
9.4.4.	Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, os chamados devem atender globalmente os TMS estabelecidos para incidentes e requisições.

Tabela 9 - prazos estabelecidos para o tempo de início de tratativa (TIT) e tempo máximo de solução (TMS)		
Prioridade	TIT – Tempo de Início de Tratativa	TMS – Tempo Máximo de Solução
1 (maior)	20 Minutos	1 Hora
2		2 Horas
3		4 Horas

4		8 Horas
5 (menor)		24 Horas

- 9.4.5. Os chamados serão avaliados pelo líder de equipe da CONTRATADA e priorizados no atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.
- 9.4.6. As Tabelas 10 11 definem os critérios da CONTRATANTE para determinação do impacto e da urgência de cada chamado.

Tabela 10 - Critérios para Definição do Impacto das Solicitações.	
Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none">Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TIC, sistemas ou recursos críticos.Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TIC prestados à população.Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.
Alto	<ul style="list-style-type: none">Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte).Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
Médio	<ul style="list-style-type: none">A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema num equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	<ul style="list-style-type: none">A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.
Baixíssimo	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 11 - Critérios para Definição da Urgência das Solicitações.	
Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.O sistema, serviço ou recurso é crítico.Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.
Alta	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none">O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
Baixa	<ul style="list-style-type: none">Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

- 9.4.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a **prioridade de cada requisição ou incidente**, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 12.

Tabela 12 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.				
IMPACTO	URGÊNCIA			
	Crítica	Alta	Média	Baixa
Altíssimo	1	1	2	2
Alto	1	2	2	3
Médio	2	2	3	4
Baixo	2	3	4	4
Baixíssimo	3	3	4	5

- 9.4.8. É responsabilidade do N1 – Central de Serviços DTI/PF o encaminhamento para a equipe da SR/CE as requisições no sistema com todas as informações necessárias para seu atendimento. Caso ocorra da requisição estar com informações incompletas ou erradas, a equipe técnica da contratante poderá editar no sistema para a devida regularização da pendência ou devolver ao N1, para que se faça o devido encaminhamento correto. Nessa condição de retorno do chamado, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo no Acordo de Nível de Serviço da CONTRATADA.
- 9.4.9. No atendimento de requisição o TMS será computado no horário administrativo, estabelecido no item 6.2 deste TR.
- 9.4.10. No atendimento de incidente o TMS será computado em horas ininterruptas, estabelecido no item 6.2 deste TR.
- 9.4.11. Os chamados previamente classificados pelo N1 - Central de Serviços DTI/PF, quando não resolvidos neste nível, serão escalonados para o atendimento das Equipes de OITIC e/ou AUTIC da CONTRATADA.
- 9.4.12. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionado o preposto técnico da CONTRATADA, para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Poderá também ser acionada a Equipe de Governança da DTI/PF para orientações. Durante a análise do problema, pode haver a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.
- 9.4.13. Um chamado determinado como incidente só poderá ser alterado para requisição após a validação, pela CONTRATANTE, da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.
- 9.4.14. No chamado alterado de incidente para requisição, sem a validação da CONTRATANTE, incidirá glosa conforme a definida na tabela de Termo de Serviço (TRS).
- 9.4.15. Chamados alterados de requisição para incidente, ou reclassificados dentro da mesma modalidade, deve a CONTRATADA registrar no histórico a motivação da alteração.
- 9.4.16. A Equipe Técnica da CONTRATANTE pode determinar a abertura, suspensão, priorização, encerramento e reabertura de chamados, no interesse do melhor desempenho das atividades da CONTRATANTE, devendo as determinações serem cumpridas de imediato pela CONTRATADA, sendo as decisões registradas no Sistema de Chamados.

- 9.5. **Indicadores exigidos**
- 9.5.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de disponibilidade mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo de métricas específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao modelo vigente de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
- 9.5.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um **Catálogo de Serviços**, presente no Anexo III deste Termo de Referência. No catálogo estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de TIC podem fazer ao atendimento, uma espécie de "cardápio" de serviços disponíveis. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários, equipe técnica, ou registrados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.
- 9.5.3. A mensuração de níveis de serviço e de disponibilidade mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e disponibilidade, a CONTRATADA deverá atender aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados, em especial aos termos de serviços.
- 9.5.4. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.
- 9.5.5. Os cálculos dos indicadores de nível de serviço e de disponibilidade, bem como os termos de serviço deverão levar em consideração o seguinte:
- 9.5.5.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência chamados encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- 9.5.5.2. Os indicadores de disponibilidade serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o sistema ou serviço. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso e/ou sistema.
- 9.5.5.3. Os termos de serviço serão avaliados mensalmente. A mensuração é baseada na ocorrência da ação por parte da CONTRATADA e/ou seus profissionais.
- 9.5.5.4. Quando a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade relativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de disponibilidade.
- 9.5.5.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de disponibilidade, desde que devidamente cadastradas e de forma antecipada na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.
- 9.5.5.6. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de disponibilidade especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- 9.5.5.7. Quando os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões alheias as possibilidades desta.
- 9.5.5.8. Quando incluídos ou ajustados itens no Catálogo de Serviços, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução nos itens alterados, sendo que neste período não será considerado o TMS aplicado ao item.
- 9.5.5.9. Quando ativados novos sistemas ou recursos de TIC, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução em relação a estes, sendo que neste período o recurso ou sistema não entra no cálculo da disponibilidade.
- 9.6. **Indicadores de Nível de Serviço (INS)**
- 9.6.1. Os Indicadores de **Nível de Serviço refletem o controle de qualidade sobre os atendimentos dos chamados**, sendo fundamentais para a gestão contratual e processo de aferição para fins de pagamento mensal do serviço.
- 9.6.2. Os INS abrangem o grau de satisfação dos usuários com os atendimentos prestados, se os chamados foram capturados dentro do TIT previsto e se o TMS para cada tipo de incidente ou requisição foram respeitados.
- 9.6.3. Índice de Satisfação do Usuário (INS1): será calculado dentro do universo de usuários pesquisados, desta forma a CONTRATADA deve incentivar os usuários a responderem a pesquisa enviada automaticamente via correio eletrônico.
- 9.6.4. Índice de TIT de Chamados no Prazo (INS2), serão avaliados se os tempos de início de atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período.
- 9.6.5. Índices de TMS de Chamados no Prazo (INS3 ao INS7), serão avaliados se os tempos de solução nos atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período e de acordo com a faixa aplicável de TMS. Não serão computados o tempo em que a solicitação aguarda retorno de informações do usuário solicitante ou do N1, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).
- 9.6.6. A Tabela 13, apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de serviço, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Tabela 13 – Fórmulas de Cálculo INS1 ao INS7.				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética das notas atribuídas aos atendimentos, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. $INS1 = \frac{\sum_{i=1}^n (nota\ de\ atendimento[chamada\ i])}{\sum (usuário\ pesquisado)}$	Nota	Maior ou igual a Nota 4,0
INS2	Índice de TIT de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados em que o tempo de início é inferior ao TIT estabelecido, dividida pelo número total de requisições, multiplicado por cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 92,0%

		$IN32 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{chamado tempo para iniciar} \leq T171)}{\sum (\text{chamado})} \times 100$		
INS3	Índice de TMS de 1h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 1h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 1h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $IN33 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{chamado}(TMS_{1h}) \cdot \text{tempo para conclusão} \leq TMS_{1h} \text{ Anexo III})}{\sum (\text{chamado}(TMS_{1h}))} \times 100$	% (Porcentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS4	Índice de TMS de 2h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 2h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 2h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $IN34 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{chamado}(TMS_{2h}) \cdot \text{tempo para conclusão} \leq TMS_{2h} \text{ Anexo III})}{\sum (\text{chamado}(TMS_{2h}))} \times 100$	% (Porcentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS5	Índice de TMS de 4h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 4h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 4h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $IN35 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{chamado}(TMS_{4h}) \cdot \text{tempo para conclusão} \leq TMS_{4h} \text{ Anexo III})}{\sum (\text{chamado}(TMS_{4h}))} \times 100$	% (Porcentual)	Maior ou igual a 93,0%
INS6	Índice de TMS de 8h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 8h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 8h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $IN36 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{chamado}(TMS_{8h}) \cdot \text{tempo para conclusão} \leq TMS_{8h} \text{ Anexo III})}{\sum (\text{chamado}(TMS_{8h}))} \times 100$	% (Porcentual)	Maior ou igual a 93,0%
INS7	Índice de TMS de 24h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 24h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 24h, conforme indicado no Anexo XIV, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $IN37 = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{chamado}(TMS_{24h}) \cdot \text{tempo para conclusão} \leq TMS_{24h} \text{ Anexo III})}{\sum (\text{chamado}(TMS_{24h}))} \times 100$	% (Porcentual)	Maior ou igual a 93,0%

9.7. Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND)

- 9.7.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de monitoramento de ativos, links e sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.
- 9.7.2. Os Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND) refletem a efetiva disponibilização dos recursos e sistemas da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE aos usuários e público externo.
- 9.7.3. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de disponibilidade, conforme descritos na Tabela 14.
- 9.7.4. Os serviços de suporte dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:
- 9.7.5. *Críticos:* suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade) ou de grande importância à PF.
- 9.7.6. *Essenciais:* suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição.
- 9.7.7. Os indicadores de disponibilidade para cada sistema e recurso serão calculados em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, servidores de aplicação, etc.).
- 9.7.8. Os indicadores de disponibilidade serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC da PF.
- 9.7.9. A Tabela 14 apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de disponibilidade, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Tabela 14 – Fórmulas de Cálculo IND1 ao IND4

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como crítico na Tabela 1, Anexo XIV. $IND1 = \sqrt[n]{\%Sistema_1 \times \%Sistema_2 \times \dots \times \%Sistema_n}$	% (Porcentual)	Mayor o igual a 99%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como essencial na Tabela 2, Anexo XIV. $IND2 = \sqrt[n]{\%Sistema_1 \times \%Sistema_2 \times \dots \times \%Sistema_n}$	% (Porcentual)	Mayor o igual a 98%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como crítico na Tabela 3, Anexo XIV. $IND3 = \sqrt[n]{\%Recurso_1 \times \%Recurso_2 \times \dots \times \%Recurso_n}$	% (Porcentual)	Mayor o igual a 99%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como essencial na Tabela 4, Anexo XIV. $IND4 = \sqrt[n]{\%Recurso_1 \times \%Recurso_2 \times \dots \times \%Recurso_n}$	% (Porcentual)	Mayor o igual a 98%

- | | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.7.10. | A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato estão descritas nas Tabelas 1, 2, 3 e 4 do Anexo XIV . |
| 9.7.11. | A CONTRATADA deve observar que cada um dos sistemas e recursos relacionados nas tabelas citadas no item anterior é composto por um ou vários equipamentos, softwares, sistemas e/ou instâncias diferentes, disponibilizadas em uma ou mais unidades da CONTRATANTE. |
| 9.7.12. | Cada componente de sistema ou recurso tem seu próprio indicador de disponibilidade e integra o cálculo do respectivo indicador de disponibilidade. |

9.8. Indicador dos Termos de Serviço (ITRS)

- 9.8.1. Os Termos de Serviço expressam as condutas de natureza técnica e administrativa que **são indesejáveis pela CONTRATANTE** durante a execução do contrato.
- 9.8.2. A relação dos TRS aplicáveis neste Termo de Referência está expressa na Tabela 5 do Anexo XIV.
- 9.8.3. A equação de cálculo do Indicador dos Termos de Serviço (ITRS) é definida como o somatório do produto da quantidade de ocorrências de um TRS específico pela pontuação aplicável a este TRS, o resultado é o total de pontos aplicáveis.

$$ITRS = \sum_{i=1}^{39} TRSi\{ocorrência[quantidade] \times pontuação\}$$

- 9.8.4. Fica estabelecida a meta em manter o ITRS em zero, evitando possibilidade de glosa.

9.9. Cálculo da glosa

- 9.9.1. Os Acordos de Níveis de Serviço são compostos pelos indicadores descritos no item 9.6, são balizadores para a CONTRATADA manter a boa qualidade da prestação dos serviços, visando a excelência almejada pela Administração Pública.
- 9.9.2. A avaliação dos Acordos de Níveis de Serviço permite a compreensão sobre aspectos da execução das atividades da CONTRATADA as quais devem ser melhoradas.
- 9.9.3. A glosa é mecanismo da CONTRATANTE para compatibilizar o pagamento da parcela mensal do contrato com os serviços prestados pela CONTRATADA. Dessa forma, se os serviços prestados foram realizados de forma plena e dentro das regras previstas neste TR, a retribuição financeira é integral. Do contrário, se houver alguma não conformidade na execução, o pagamento será glosado na proporção da in conformidade apurada pelos indicadores aplicáveis.
- 9.9.4. A glosa será expressa em Reais calculada a partir de um percentual de redução, sendo aplicável no valor do contrato e descontada na parcela de pagamento mensal.
- 9.9.5. A glosa será aplicada sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas no item 9.12 deste TR.

Tabela 15 – Proporções de conversão dos indicadores.

Acordos de Níveis de Serviços	Fator de conversão
INS1	5 pontos para cada 0,1 da nota fora da meta
INS2	5 pontos para cada 1% fora da meta
INS3 a INS7	5 pontos para cada 1% fora da meta, aplicável para cada faixa de TMS (1h, 2h, 4h, 8h e 24h).
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
ITRS	Pontuação nominal

- 9.9.6. No cálculo da glosa serão convertidos os indicadores em pontuação, conforme regras estabelecidas na coluna fator de conversão, da Tabela 15.
- 9.9.7. A expressão de cálculo do percentual de glosa é definida como o somatório dos pontos obtidos através da subtração de cada indicador INS e IND de sua respectiva meta estabelecida, multiplicado pelo fator de conversão aplicável; caso o INS ou IND ultrapasse a meta, será atribuído o valor zero na parcela; neste somatório são adicionados os pontos do ITRS. O resultado é expresso em porcentagem, onde cada ponto é correspondente a 0,004167% (quatro mil cento e sessenta e sete milésimos por cento).

$$\begin{aligned} &= \left[\left(\{SelINS1 \geq meta1(INS1); 0, meta1(INS1) - INS1\} \times 50 \right) \right. \\ &+ \left(\{SelINS2 \geq meta1(INS2); 0, meta1(INS2) - INS2\} \times 5 \right) \\ &+ \left(\{SelINS3 \geq meta1(INS3); 0, meta1(INS3) - INS3\} \times 5 \right) \\ &+ \left(\{SelINS4 \geq meta1(INS4); 0, meta1(INS4) - INS4\} \times 5 \right) \\ &+ \left(\{SelINS5 \geq meta1(INS5); 0, meta1(INS5) - INS5\} \times 5 \right) \\ &+ \left(\{SelINS6 \geq meta1(INS6); 0, meta1(INS6) - INS6\} \times 5 \right) \\ &+ \left(\{SelINS7 \geq meta1(INS7); 0, meta1(INS7) - INS7\} \times 5 \right) \\ &+ \left(\{SelIND1 \geq meta1(IND1); 0, meta1(IND1) - IND1\} \times 100 \right) \\ &+ \left(\{SelIND2 \geq meta1(IND2); 0, meta1(IND2) - IND2\} \times 100 \right) \\ &+ \left(\{SelIND3 \geq meta1(IND3); 0, meta1(IND3) - IND3\} \times 100 \right) \\ &+ \left(\{SelIND4 \geq meta1(IND4); 0, meta1(IND4) - IND4\} \right. \\ &\left. \times 100 \right) \\ &\quad + ITRS \times 0.004167\% \end{aligned}$$

- 9.9.8. A glosa aplicada em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço, dos indicadores mínimos de disponibilidade e do indicador de termos de serviço, não deverá ser superior a 1,25% (um por cento vinte e cinco centésimos) do valor total do contrato. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a máxima glosa permitida (ou seja 1,25%).
- 9.9.9. A equação da glosa, resulta num valor expresso em Reais, sendo o cálculo efetuado pela multiplicação do valor do contrato pelo percentual de glosa.

$$\text{Glosa} = \text{Valor do Contrato} \times \text{Percentual Glosa}$$

- 9.10.

Do recebimento

9.10.1.

Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 3 (três) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.10.2.

O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da CONTRATADA com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.10.3.

O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.10.4.

O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, VII, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.10.5.

O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.10.6.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.10.7.

Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

9.10.8.

A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

9.10.9.

A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021)

9.10.10.

Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

9.10.10.1.

Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);

9.10.10.2.

Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

9.10.10.3.

Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

9.10.10.4.

Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

9.10.10.5.

Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.10.11.

No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontestada da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.10.12.

Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.10.13.

O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9.10.14.

Modelos dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo encontram-se disponíveis no Anexo XV e XVI, respectivamente.

9.11.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.11.1.

Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Acordos de Níveis de Serviço e Termo de Serviço. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporariamente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito atende ao modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.12.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.12.1.

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

9.12.1.1.

a) Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.12.1.2.

b) Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.12.1.3.

c) Der causa à inexecução total do contrato;

9.12.1.4.

d) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.12.1.5.

e) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.12.1.6.

f) Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.12.1.7.

g) Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.12.1.8.

h) Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

9.12.1.9.

i) Praticar atos previstos no rol de condutas de natureza administrativa indesejáveis.

9.12.2.

Serão aplicadas à CONTRATADA, que incorrer nas infrações acima descritas, as seguintes sanções:

9.12.2.1.

Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.12.2.2.

Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste TR, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.12.2.3.

Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste TR, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.12.2.4.

Multa:

(1) Para as multas compensatórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,5% (cinco décimos por cento) e máximo de 30% (trinta por cento), e serão calculadas sobre o valor total do contrato, conforme disposto no § 3º do art. 156 da Lei 14.133/2021.

a. Para infração descrita na alínea "b" do subitem 9.12.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do contrato;

b. Para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 9.12.1, a multa será de 15% do valor do contrato.

c. Para as infrações descritas nas alíneas "e" a "h" do subitem 9.12.1, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato.

(2) Para as multas moratórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,01% (um centésimo por cento) e máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), a serão calculadas sobre o valor total do contrato, conforme escalonamento previsto na Tabela 15, atendendo ao disposto no art. 162 da Lei 14.113/2021.

(3) Moratória de 0,01% (um centésimo por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia (definida no Contrato).

a. O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.12.3.

A aplicação de multas moratórias não impedirá que a Administração a converta em compensatórias e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas em Lei, conforme disposto no parágrafo único, do art. 162 da Lei 14.133/2021.

9.12.4.

O rol de condutas de natureza administrativa indesejáveis, alínea i, (item 9.12.1.9), está relacionada no Anexo XVII.

Tabela 16 - Multas moratórias.

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
1	Deixar de prestar esclarecimentos, imediato, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico. Contagem do prazo em Dias Sem Esclarecimento (DSE).	1A	DSE ≤ 10 dias	Aplica-se multa de 0,01% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		1B	10 dias < DSE ≤ 30 dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,0125% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.
		1C	30 dias < DSE ≤ 60 dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.
		1D	DSE > 60 dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
2	Deixar de prestar esclarecimentos Técnicos, referente à execução dos serviços, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da ciência do fato. Contagem do prazo em Dias Sem Esclarecimento (DSE).	2A	DSE ≤ 10 dias	Aplica-se multa de 0,0125% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		2B	10 dias < DSE ≤ 30 dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.
		2C	30 dias < DSE ≤ 60 dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.
		2D	DSE > 60 dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,025% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
3	Deixar de alcançar o Índice de Satisfação do Usuário (INSU)	3A	3 ≤ INSU < 3,5	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INSU fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se à CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		3B	2 ≤ INSU < 3	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INSU fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se à CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

11 of 44

14/05/2025, 09:12

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
		3C	INS1 < 2	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
4	Deixar de cumprir com o Tempo de Início de Tratamento (TIT) estipulados por regiões de atendimentos.	4A	80% ≤ INS2 < 90%	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		4B	70% ≤ INS2 < 80%	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		4C	INS2 < 70%	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
5	Deixar de cumprir com o Tempo Máximo de Solução (TMS) estipulados por regiões de atendimentos.	5A	70% ≤ Média Aritmética (INS3 ao INS7) < 80%	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5B	60% ≤ Média Aritmética (INS3 ao INS7) < 70%	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5C	Média Aritmética (INS3 ao INS7) < 60%	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
6	Deixar de cumprir com o Tempo de Deslocamento (TD) estipulados por regiões de atendimentos.	6A	20 ≤ TRS36 < 40	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6B	40 ≤ TRS36 < 60	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6C	TRS36 ≥ 60	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
7	Deixar de cumprir os indicadores de Nível de Disponibilidade (IND1 ao IND4) estipulados por regiões de atendimentos.	7A	85% ≤ Média Aritmética (IND1 ao IND4) < 95%	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7B	75% ≤ Média Aritmética (IND1 ao IND4) < 85%	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7C	Média Aritmética (IND1 ao IND4) < 75%	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
8	Deixar de cumprir com os Termos de Serviço (TRS).	8A	300 ≤ ITRS < 400	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8B	400 ≤ ITRS < 500	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8C	ITRS ≥ 500	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
9	Deixar de apresentar ou	9A	DSA ≤ 5 dias	Aplica-se penalidade de advertência.
		9B	5 dias < DSA ≤ 10 dias	Aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato.

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
	manter a equipe com as qualificações previstas no TR. Contagem do prazo em fluxos de Diar. Sem Apresentação (DSA).	9C	10 dias < DSA ≤ 20 dias	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato.
		9D	20 dias < DSA ≤ 30 dias	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		9E	DSA > 30 dias	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
10	Manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de disponibilidade por quaisquer subterfúgios.	10A	1ª ocorrência	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		10B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		10C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		10D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
11	Praticar condutas de natureza administrativa indesejáveis previstas no contrato.	11A	1ª ocorrência	Aplica-se penalidade de advertência.
		11B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		11C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		11D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
12	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual não relacionada nos itens anteriores desta tabela.	12A	1ª ocorrência	Aplica-se penalidade de advertência.
		12B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		12C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		12D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

- 9.12.5. As ocorrências de ID 4, 5, 6 e 7, da Tabela 16, são avaliadas e calculadas para cada uma das três regiões de atendimentos (descritas na Tabela 6).
- 9.12.6. Será elaborado relatório técnico circunstanciado para subsidiar a aplicação de sanções decorrentes da não obtenção dos resultados mínimos, inclusive por regiões de atendimento.
- 9.12.7. Quando da apresentação de alguma justificativa ou esclarecimento por parte da CONTRATADA, a contagem de prazo de atraso ficará suspensa. Caso o Gestor ou Fiscais do contrato considerem a justificativa ou esclarecimento insuficientes, o prazo voltará a ser contabilizado a partir da data do recebimento pela CONTRATADA das razões da insuficiência, devendo a mesma complementar os esclarecimentos aos apontamentos da CONTRATANTE.
- 9.12.8. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:
- 9.12.8.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- 9.12.8.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
- 9.13. **Liquidação**
- 9.13.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.
- 9.13.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 9.13.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- 9.13.3.1. O prazo de validade;
- 9.13.3.2. A data da emissão;
- 9.13.3.3. Os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;
- 9.13.3.4. O período respectivo de execução do contrato;
- 9.13.3.5. O valor a pagar; e
- 9.13.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 9.13.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE.
- 9.13.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 9.13.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
- 9.13.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 9.13.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 9.13.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.
- 9.13.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 9.14. **Prazo de pagamento**
- 9.14.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 9.14.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) para correção monetária.
- 9.15. **Forma de pagamento**
- 9.15.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.
- 9.15.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 9.15.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 9.15.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 9.15.5. A CONTRATANTE regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 9.16. **Cessão de crédito**
- 9.16.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.
- 9.16.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.
- 9.16.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
- 9.16.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JLI-01, de 18 de maio de 2020.
- 9.16.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).
- 9.16.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

10. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

10.1. **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

- 10.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

10.2. **Regime de execução**

- 10.2.1. O regime de execução do contrato será empreitado por preço global.

10.3. **Da Aplicação da Margem de Preferência**

- 10.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

10.4. **Exigências de habilitação**

- 10.4.1. Para fins de habilitação, deverá o LICITANTE comprovar os requisitos:

10.4.2. **Habilitação jurídica**

- 10.4.2.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 10.4.2.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 10.4.2.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 10.4.2.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.4.2.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DRE/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

- 10.4.2.6.

Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 10.4.2.7.

Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz
- 10.4.2.8.

Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
- 10.4.3.

Habilitação fiscal, social e trabalhista
- 10.4.3.1.

Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 10.4.3.2.

Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;
- 10.4.3.3.

Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.4.3.4.

Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.4.3.5.

Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 10.4.3.6.

Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 10.4.3.7.

Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 10.4.3.8.

O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.
- 10.4.4.

Qualificação Econômico-Financeira
- 10.4.4.1.

Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do LICITANTE, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples.
- 10.4.4.2.

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II).
- 10.4.4.3.

Balanco patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

a)

Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

b)

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

c)

Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

d)

Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.
- 10.4.4.4.

Caso a empresa LICITANTE apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.
- 10.4.4.5.

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).
- 10.4.4.6.

O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.
- 10.4.5.

Qualificação Técnica
- 10.4.5.1.

Declaração de que o LICITANTE tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.
- 10.4.5.2.

A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do LICITANTE acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 10.4.5.3.

Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- 10.4.5.4.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

a)

Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços de mesma natureza, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos; e

b)

Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto, incluindo um quantitativo mínimo de atendimento presencial para 350 (trezentos e cinquenta) usuários;

c)

Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, incluindo um quantitativo mínimo de suporte técnico para 30 (trinta) switches de rede, 15 (vinte) servidores de rede, 635 (seiscentos e trinta e cinco) computadores e 100 (cem) impressoras; 566 monitores,

d)

Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Microsoft Windows Server 2019 ou superior, Active Directory, Microsoft Windows 10 ou superior e para as ferramentas Microsoft Office;

e)

Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema VM Hyper-V Windows Server 2019

f)

Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de chamados, homologação dos chamados pela CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;

g)

Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação.
- 10.4.5.5.

Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 10.4.5.6.

Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da LICITANTE.
- 10.4.5.7.

A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos (vide modelo de Atestado de Capacidade Técnica disponível no Anexo XVIII).
- 10.4.6.

Com base na orientação do item 12.6 da Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, que recomenda a definição da análise de exequibilidade da proposta, fica definido como patamar de inexequibilidade em R\$ 44.568,00 (Quarenta e quatro mil quinhentos e sessenta e oito reais), respeitando a Súmula nº 262 TCU. Esse valor deriva do levantamento e a expectativa atual total de custos, conforme detalhado no ETP, com a redução do valor total em 23%. Para alcançar esse percentual foram utilizados como base o maior custo de composição de preços (mão de obra) os pisos salariais e o reajuste previsto na data base 01/05/2025 da CCT 2024/2026 registrada no MTE sob o número CE000945/2024, além dos valores mínimos de mercado praticados e uma analogia com o § 4º do art. 4 da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 11.1.
- O custo estimado total da contratação é de um valor total máximo de R\$ 1.389.155,38 (Um milhão, trezentos e oitenta e nove mil cento e cinquenta e cinco reais e trinta e oito centavos, conforme demonstrado e detalhado no ETP, tabela 17 abaixo:

Tabela 17 - Estimativa do valor da contratação.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR FIXO MENSAL R\$	VALOR TOTAL (24 meses)
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	26980	Valor mensal	1	24	57.881,47	1.389.155,38

- 11.2.
- No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

- 11.3.
- Nos valores presentes na tabela 17 devem também ser considerados os casos específicos citados no ETP, conforme exemplificados na tabela 18.

Tabela 18 - Custos Integrantes do Fator K que devem ser especificados na formação de preços.

Estimativa de outros custos integrantes do Fator K que devem ser considerados e especificados na planilha de formação de preços.			
1	Equipamentos	Considerando o valor de mercado dos itens da tabela 17, computados entre os 6 perfis que participaram do contrato, diluído nos 24 meses do prazo.	R\$ 204,00
2	Treinamento	Conforme pesquisa de mercado envolvendo cursos de 60h foi considerado o valor R\$ 1500,00 por perfil alocado e por ano, conforme item 6,1 do ETP.	R\$ 375,00
3	Sobrevazio	Leva-se em conta 1/3 da média salarial dos servidores listados nos itens 1.2.3 e 4 da Tabela 13, incluindo periculosidade.	R\$ 825,71
4	Horas-Extras	Projeta-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para a carga horaria mensal contratada (CLT), conforme previsto no item 6.16.4 do ETP.	R\$ 441,53

- 11.4.
- Os Anexos XIX e XX, apresentam modelo para apresentação das propostas e planilha de custos e formação de preços, que deverão ser apresentados pelos LICITANTES, visando o devido processo de apuração de custos, orçamento dos serviços licitados e julgamento da proposta.

- 11.5.
- Considerando o § 8º, parágrafo 1 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).

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 12.1.
- As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

- 12.2.
- A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I -
- Gestão/Unidade..... : 200392 / Superintendência Regional da Polícia Federal no estado do Ceará;
- II -
- Fonte de Recursos..... : 1000000000 - Recursos Livres da União (Tesouro);
- III -
- Programa de Trabalho... : 172371;
- IV -
- Elemento de Despesa... : 339040 - Prestação de serviços de tecnologia da informação (itens 10 e 11);
- V -
- Plano Interno..... : PI99900T125.

- 12.3.
- A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

- 12.4.
- Cronograma Físico Financeiro**

- 12.4.1.
- O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

--	--	--

<p>MISSIAS UCHOA CAVALCANTE</p> <p>Agente de Polícia Federal</p> <p>Chefe NTISR/PF/CE</p> <p>Integrante Requisitante Titular</p>	<p>FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS</p> <p>Perito Criminal Federal</p> <p>Integrante Técnico Titular</p>	<p>Integrante Administrativo Titular</p>
<p>ANAXIMANDRO MARTINS LEÃO</p> <p>Escrivão de Polícia Federal</p> <p>NTISR/PF/CE</p> <p>Integrante Requisitante Substituto</p>	<p>ANAXIMANDRO MARTINS LEÃO</p> <p>Escrivão de Polícia Federal</p> <p>NTISR/PF/CE</p> <p>Integrante Técnico Substituto</p>	<p>Integrante Administrativo Substituto</p>

<p>Autoridade Máxima da Área de TIC</p>	
<p>JOSÉ ANTONIO SIMÕES DE OLIVEIRA FRANCO</p> <p>Delegado de Polícia Federal</p> <p>Superintendente Regional – SR/PF/PE</p>	

Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

Aprovo,

Autoridade Competente
<p>_____</p> <p>JOSÉ ANTÔNIO SIMÕES DE OLIVEIRA FRANCO</p> <p>Delegado de Polícia Federal</p> <p>Superintendente Regional – SR/PF/ICE</p>

Anexo I. Estudo Técnico Preliminar

Anexo II. Volume de Serviço Estimado a Ser Contratado

Anexo III. Catálogo de Serviços e Fluxo de Atendimento de Chamados

Anexo IV. Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo / Termo de Ciência

Anexo V. Requisitos de Formação da Equipe e de Experiência

Anexo VI. Atividades e Atributos das Equipes Especializadas

Anexo VII. Declaração de Vistoria Técnica

Anexo VIII. Declaração de Conhecimento Pleno das Condições
Anexo IX. Unidades e Quantidade de Uterórios e Tempo de Des

Anexo IX. Unidades e Quantidade de Usuários e Tempo de Deslocamento por localidade.
Anexo Y. Quantidade de Equipamentos de Rede e de Infraestrutura por localidade.

Anexo XI Quantidade de Equipamentos de usuários por Região

Anexo XI. Quantidade de Equipamentos de usuários por Região

Anexo XIII. Modelo Carta de Apresentação

Anexo XIV. Sistemas, Recursos e Termos de Serviço

Anexo XV. Modelo de Termo de Recebimento Provisório

Anexo XVI. Modelo de Termo de Recebimento Definitivo

Anexo XVII. Rol de Condutas de Natureza administrativa indesejáveis.

Anexo XVIII. Modelo Atestado de Capacidade Técnica

Anexo XIX. Modelo de Apresentação de Proposta

Anexo XX. Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preço.



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

ANEXO I - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

TIC - ETP - Estudo Técnico Preliminar Contratação

Processo nº 08270.015762/2024-18

Data	Versão	Descrição	Autor
26/11/2024	1.0	Versão inicial referente ao Processo aberto para estudos e minuta inicial.	Missias Uchoa Cavalcante
10/01/2025	2.0	Edição para continuidade dos estudos.	Missias Uchoa Cavalcante
23/01/2025	3.0	Edição para continuidade dos estudos.	Missias Uchoa Cavalcante
28/01/2025	4.0	Edição para continuidade dos estudos.	Fernando Antonio Maciel Ramos Missias Uchoa Cavalcante
03/02/2025	5.0	Edição para continuidade dos estudos.	Fernando Antonio Maciel Ramos Missias Uchoa Cavalcante
10/02/2029	6.0	Revisão para conclusão	Fernando Antonio Maciel Ramos Missias Uchoa Cavalcante
12/02/2025	7.0	Início da revisão final para assinatura	Fernando Antonio Maciel Ramos Missias Uchoa Cavalcante Anaximandro Martins Leão
14/02/2025	8.0	Final da revisão e assinatura.	Fernando Antonio Maciel Ramos Missias Uchoa Cavalcante Anaximandro Martins Leão

13. INFORMAÇÕES BÁSICAS

13.1. Número do processo: 08270.015762/2024-18.

13.2. Contratação de suporte de TIC conforme Processo SEI 08270.015762/2024-18. DFD (Documento de Formalização da Demanda) número SEI 37779747.

14. **DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**
- 14.1. Contratação de uma empresa especializada na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para atender às demandas de Suporte aos usuários de TIC e serviços de sustentação da infraestrutura de TIC da Superintendência Regional da Polícia Federal no Ceará (SR/PF/CE) e de suas unidades descentralizadas.
- 14.2. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, do Processo SEI acima descrito, 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, Referência: 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/MGI nº 1.070, de 1 de junho de 2023 e suas atualizações.
- 14.3. Neste estudo iremos formatar o planejamento e modelo de gestão de serviços de TIC pretendidos, 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.

15. **ÁREA REQUISITANTE**

Área Requisitante	Responsável
Superintendência da Polícia Federal no Ceará, através do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI/SR/PF/CE	MISSIAS UCHOA CAVALCANTE

16. **NECESSIDADES DE NEGÓCIO**
- 16.1. 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, sendo considerada uma boa prática da atividade de TIC.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. 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 e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades fim.
- 16.5. O alinhamento com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF) visa estabelecer uma modalidade remota de atendimento de 1º nível, abrangendo todo o território nacional para os usuários da Polícia Federal (PF), na pretensa contratação essa abordagem (1º Nível de Serviço) é atendida pelo contrato de alcance nacional da DTI, que utilizará seu Service Desk para gerenciar e resolver as demandas (em 1º nível) das unidades descentralizadas relacionadas a essa contratação.
- 16.6. O objetivo é atender às necessidades dos usuários de TIC, especialmente nos casos em que o suporte oferecido pela DTI/PF não consiga resolver remotamente. Além disso, visa-se assegurar o pleno funcionamento da infraestrutura de TIC voltada ao atendimento ao público, presente em diversas unidades da Polícia Federal no estado do Ceará, bem como das delegacias e postos descentralizados, por meio do fornecimento de suporte técnico especializado. O suporte de informática presencial e remoto aos usuários, o pleno funcionamento da infraestrutura de sustentação dos serviços e sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação das Unidades da SR/PF/CE e o bom funcionamento da infraestrutura de TIC voltada ao atendimento ao público com fornecimento de suporte técnico especializado, são necessidades prementes de Negócio da instituição.
- 16.7. A implantação, configuração, atualização e execução das soluções TIC exigidas e solicitadas pelas unidades da Polícia Federal do Ceará também devem estar contempladas nessa proposta de serviço.
- 16.8. O Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional do CE (NTI/SR/PF/CE), de classificação estratégica, 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.
- 16.9. 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.
- 16.10. **Alinhamentos (vinculações) das necessidades a serem atendidas pela contratação:**

16.10.1. O objeto da contratação está previsto no **Plano de Contratações Anual 2025**, conforme consta nas informações abaixo:
Id pca PNCP: 00394494000136-0-0000012025
Data de publicação no PNCP: 17/02/2024
Id do item no PCA: 174
Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
Identificador da Futura Contratação: 200392-28/2025
- 16.11. Em relação ao alinhamento estratégico, o objeto da contratação está em consonância com a ACT - Plano de Trabalho PDTIC 2024-2027 - Versão 2 ([PDTIC PF 2024-2-27](#)), ID Nec N6, Ação - A-106 .

Alinhamento ao PDTIC 2024-2027 V2

ID	Necessidade de TIC	Ação	ID	Meta	Unidade Gestora	Unidade responsável pela Execução
N-6	Manutenção e modernização do parque tecnológico e da infraestrutura de TIC	Meta relacionada às unidades descentralizadas	A106	Contratar serviços de suporte e operação de 2º e 3º nível para unidades descentralizadas da PF	SR/PF/CE	NTI/SR/PF/CE SELOG/ SR/PF/CE

16.12. **Salientando que, tendo em vista a modificação do modelo de contratação dos serviços que serão detalhado ao longo deste ETP, o valor constante no ID do PCA 2025 da SR/CE foi a época registrado aquém da atual necessidade para uma nova contratação, verificou-se a necessidade de ampliação dos serviços por novas demandas e consequentemente ampliação do valor de mercado estipulado.**

16.13. A pretensa contratação está alinhada nas ações de estratégia de governo digital 2020/2023 , atualizada pelos Decretos 10.996 de 14 de Março de 2022 e 11.260 de 23 de novembro de 2022, além da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

17. **NECESSIDADES TECNOLÓGICAS**
- 17.1. 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.
- 17.2. Integrar-se ao Service Desk da DTI para gerenciar e resolver as demandas das unidades relacionadas a essa contratação envolve a implementação de uma solução especializada, como o ITSM (Information Technology Service Management), composta por ferramentas específicas ou outras complementares. Essa solução visa registrar e controlar chamados técnicos, incidentes, requisições de serviços, além de acompanhar os níveis de serviço acordados, monitorar a disponibilidade, manter um repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciar a configuração (CMDB), entre outros aspectos.
- 17.3. A responsabilidade da contratada será treinar seus profissionais, implantar e adaptar o uso da ferramenta para atender todos os requisitos contratuais. A execução, acompanhamento e encerramento de todos os chamados deverão ocorrer exclusivamente por meio desta solução.
- 17.4. Ademais, é essencial adotar as melhores práticas de gestão e qualidade respaldadas pelos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000, bem como o PMBoK em suas versões atualizadas.
- 17.5. Todos os procedimentos devem seguir as especificações e melhores práticas dos fabricantes de equipamentos/software e recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentações já definidos pela Polícia Federal.
- 17.6. A transferência de conhecimento para a Polícia Federal deve ser realizada por meio de documentação técnica em um repositório padronizado pelo Órgão, abrangendo todos os novos serviços implantados ou modificados.
- 17.7. A adaptação e customização da ferramenta de monitoramento da infraestrutura de TIC utilizada pelo NTI/SR/PF/CE também estão entre as atividades a serem realizadas.
- 17.8. Em síntese, são necessidades Tecnológicas:
- 17.8.1. Alinhamento com a contratação da DTI/PF.
- 17.8.2. Compatibilidade técnica e contratual com a contratação da DTI/PF.
- 17.8.3. Atendimento de suporte ao usuário de TIC (2º nível) para os casos em que o suporte da DTI/PF (1º nível) não for capaz de atender.
- 17.8.4. Atendimento de suporte na infraestrutura de TIC (3º nível) para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender de forma remota em 1º nível de atendimento.

18. **DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC**
- 18.1. **Requisitos de Capacitação**

18.1.1. Treinar as equipes da empresa contratada na utilização adequada da plataforma de atendimento e gerenciamento de suporte disponibilizada pela DTI/PF.

18.1.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá assegurar que seus colaboradores estejam constantemente atualizados em relação às tecnologias adotadas pela CONTRATANTE. Para isso, a CONTRATADA deverá elaborar um plano de capacitação no início do contrato, que será de sua responsabilidade financeira. Esse plano deve abranger cursos e treinamentos nas áreas relevantes aos serviços prestados e considerar possíveis mudanças em plataformas tecnológicas ou processos de trabalho, conforme as diretrizes fornecidas pela CONTRATANTE. É fundamental que a CONTRATADA dê prioridade à identificação e correção de eventuais lacunas de conhecimento que possam impactar a qualidade dos serviços prestados, além de buscar oportunidades para melhorias contínuas.

18.1.3. O plano de capacitação com as diretrizes deve ser submetido até 60 dias do início da prestação dos serviços, para a análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente. No caso de reprovação, a CONTRATADA terá cinco dias úteis para ajustar o plano conforme as correções solicitadas e submetê-lo novamente para aprovação, sem prejuízo das glosas e sanções por atraso na apresentação do plano. É essencial ressaltar que as ações de capacitação devem ser realizadas sem custos adicionais ao contrato e não devem prejudicar as atividades desempenhadas nem os indicadores de desempenho.

18.1.4. O plano de capacitação deve incluir, no mínimo, o número de horas propostas, com um mínimo obrigatório de 60 horas-aula por profissional alocado na contratação, de modo que ao longo do prazo contratual (24 meses) todos os colaboradores estejam capacitados com a participação em **pelo menos** um treinamento/cursos presenciais ou EaD oficiais dos fabricantes de software, hardware ou de organizações certificadoras de boas práticas (como ITIL, PMBOK, COBIT, PRINCE2, entre outros) utilizados pela CONTRATANTE, além de disponibilizar a listagem das ações de capacitação distribuídas em períodos de 24 meses para fins de controle de execução.

18.1.5. Os treinamentos oficiais dos fabricantes podem ser ministrados por empresas credenciadas pelos fabricantes das tecnologias objeto da capacitação.

18.1.6. Deverá estar computado na planilha de preços na apresentação da proposta (modelo anexo ao TR) o valor destinado à capacitação, que, ao longo do contrato, deverá cobrir tais custos.

18.1.7. Fica obrigatório também que pelo menos um profissional da equipe da CONTRATADA, durante os 24 meses do Contrato, realize uma certificação aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, podendo ser computado como a execução de um treinamento oficial do fabricante com uma carga horária equivalente à preparação para essa certificação.

18.1.8. Após a aprovação do plano de capacitação pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA será responsável por sua execução integral, distribuída ao longo do contrato, sem prejudicar ou impactar a execução dos serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação necessita de aprovação prévia da CONTRATANTE para ser aceita.

18.1.9. A cada doze meses, a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e considerará não executado caso o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou certificações obtidas seja inferior a 90% do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá uma redução conforme descrito no item específico da tabela de Termo de Serviço (TRS), previsto no Termo de Referência (TR), no mês da validação, devido ao não cumprimento do plano anual de capacitação.

18.1.10. A participação dos funcionários da CONTRATADA em treinamentos promovidos pela CONTRATANTE, relacionados à segurança das instalações e dos dados, é obrigatória, sempre que convocados. Vale ressaltar que esses treinamentos não serão considerados como parte da carga horária dos treinamentos previstos no plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.
- 18.2. **Requisitos Legais**

18.2.1. No decorrer da execução contratual, a contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionadas 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:

18.2.1.1. Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

18.2.1.2. 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;

18.2.1.3. Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023 - Regulamenta o art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

18.2.1.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022 - Dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

18.2.1.5. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 - 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;

- 18.2.1.6.

Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;
- 18.2.1.7.

Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022 - Estabelece regras e diretrizes para o procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta de que dispõe a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- 18.2.1.8.

Instrução Normativa nº 65/2021, que dispõe sobre as condições de pesquisa de preços para valor estimado.
- 18.2.1.9.

Portaria SGD /MGI nº 1.070 de 1º de junho de 2023, com suas atualizações (Portarias 6.432 SGD/ME de 15 de junho de 2021 e Portaria 6.680 SGD/MGI, datada de 4º de outubro de 2024.
- 18.2.1.10.

Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD)
- 18.2.1.11.

IN-209-2021-DG-PF.
- 18.2.1.12.

Outras legislações pertinentes.
- 18.2.2.

A CONTRATADA está obrigada a cumprir os requisitos legais estabelecidos no contrato, além dos requisitos técnicos detalhados neste ETP bem como no Termo de Referência (TR) e seus respectivos anexos.
- 18.2.3.

Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deve manter as condições e critérios técnicos de habilitação conforme determinado pela legislação.
- 18.2.4.

É imperativo respeitar as normas estabelecidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – 3ª edição, disponível no site da AGU (https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_contenido/852432). Quando aplicável ao objeto contratado, a comprovação do cumprimento deste subitem poderá ser feita por meio da apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que comprove que o bem fornecido atende aos requisitos estabelecidos.
- 18.2.5.

É responsabilidade da CONTRATADA arcar com todos os encargos e obrigações estipulados pela legislação previdenciária, trabalhista e tributária vigente. A empresa deve efetuar os pagamentos de forma tempestiva, visto que seus profissionais e representantes não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 18.2.6.

Deverá ser observado na composição de preços o estabelecido na Lei 14.973 de 16 de Setembro de 2024, que estabelece reoneração gradual da folha de pagamento a partir deste mês de janeiro/2025.
- 18.3.

Requisitos de Garantia e Manutenção
- 18.3.1.

Considerando ser serviço Essencial e Estratégico para o órgão, a contratada deverá garantir a continuidade no fornecimento dos requisitos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), objeto da Contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior.
- 18.3.2.

É responsabilidade da CONTRATADA informar, podendo apresentar sugestões, os casos que demandem manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa das soluções de TIC integrantes do escopo do contrato.
- 18.3.3.

A CONTRATADA deve garantir a efetividade na prestação dos serviços. Exemplificando, caso um chamado seja fechado pela CONTRATADA sem que o serviço tenha sido plenamente executado, a CONTRATANTE terá o direito de reabri-lo, com o tempo de atendimento sendo contabilizado a partir do momento do registro inicial.
- 18.3.4.

Se, durante a homologação pelo usuário, for constatado que a CONTRATADA encerrou o chamado de forma deliberada sem atender integralmente à demanda, a CONTRATADA será obrigada a executar novamente o serviço, dentro do prazo de vigência do contrato. Essa execução ocorrerá sem prejuízo de eventuais reduções no pagamento por descumprimento dos Termos de Serviço (TRS) e da aplicação das sanções administrativas cabíveis.
- 18.3.5.

No aspecto da execução contratual conforme a legislação vigente (lei 14.133/2021), a CONTRATADA deve apresentar garantias quanto ao cumprimento do contrato, nos termos a serem detalhados no termo de referência.
- 18.3.6.

Deverá haver pela equipe técnica qualificada da CONTRATANTE a Fiscalização do contrato, verificando se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais devendo o CONTRATADO indicar preposto para representar á empresa nas demandas contratuais.
- 18.3.7.

A fiscalização deve verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.
- 18.3.8.

A CONTRATADA deverá verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do funcionamento das aplicações e sistemas.
- 18.4.

Requisitos Temporais
- 18.4.1.

Visando a evitar a interrupção dos serviços aos usuários e a operação e sustentação da infraestrutura de TIC da SR/PF/CE e de suas unidades descentralizadas, o início do novo contrato deve, caso viável, ocorrer antes do término do contrato vigente. Isso possibilitará a transferência adequada dos conhecimentos essenciais necessários para a execução do novo contrato, percorrendo um prazo de transição contratual.
- 18.4.2.

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 120 (cento) meses, na forma do artigo Art 105/106/114 da Lei 14.133/2021.
- 18.4.3.

A CONTRATADA deve cumprir o Acordo de Níveis Mínimos de Serviço, que será detalhado e disponibilizado nos anexos do Termo de Referência (TR), respeitando os limites estabelecidos.
- 18.4.4.

Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA terá um prazo de até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços. Durante esse período, os indicadores de desempenho como satisfação dos usuários, tempo de início de tratativa, tempo máximo de solução, e disponibilidade de recursos e sistemas serão progressivamente aprimorados, conforme as diretrizes estabelecidas no TR., sendo que nesse período, sem prejuízo das demais sanções administrativas contratuais porventura ocorridas, não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).
- 18.4.5.

Todas as notificações enviadas pela CONTRATANTE devem ser respondidas pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis, exceto aquelas definidas de maneira específica, independentemente do meio físico de comunicação.
- 18.4.6.

O contrato deverá ser assinado pela empresa vencedora em até 5 (cinco) dias úteis após a convocação formal da Administração para essa finalidade.
- 18.4.7.

Com a assinatura do contrato, a CONTRATANTE convocará a CONTRATADA para em até 5(cinco dias) úteis para a reunião inicial de alinhamento e deliberações.
- 18.4.8.

Para fins de avaliação, análise fiscalizatória, aceite e processo de pagamento, após o final de cada mês da prestação do serviço, o relatório de desempenho e acordo de níveis de serviços deve ser entregue pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- 18.4.9.

A CONTRATANTE tem um prazo de 3 (três) dias úteis para analisar e fornecer o aceite provisório após a entrega do relatório de desempenho e acordo de níveis de serviços pela CONTRATADA.
- 18.4.10.

Após o aceite provisório, a CONTRATANTE terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para emitir o termo de recebimento definitivo, comprovando o atendimento das exigências contratuais, sendo utilizado para encaminhamento pela CONTRATADA em até 3(três) dias úteis a respectiva nota fiscal com o dossiê de documentos suporte para o início do processo de liquidação do pagamento.
- 18.4.11.

Como uma das métricas de avaliação, os chamados devem ser atendidos de acordo com os prazos estabelecidos para o tempo de início de tratativa (TIT) e tempo máximo de solução (TMS), conforme especificado na Tabela a seguir:
- Tabela 1

Prioridade	TIT – Tempo de Início de Tratativa	TMS – Tempo Máximo de Solução
1 (maior)	20 Minutos	1 Hora
2		2 Horas
3		4 Horas
4		8 Horas
5 (menor)		24 Horas
- 18.4.12.

Para as atividades de atendimento relacionadas às Vistas Técnicas Programadas (VTP) devem ter início às 8h no dia agendado. Portanto, a CONTRATADA deve planejar o deslocamento de sua equipe antecipadamente.
- 18.4.13.

Na contagem dos prazos estabelecidos neste contrato, a não ser que expressamente indicado de forma contrária, o dia do início será excluído e o dia do vencimento será incluído.
- 18.5.

Requisitos de Segurança e Privacidade
- 18.5.1.

Os serviços deverão ser prestados em estrita conformidade com as leis, normas e diretrizes governamentais relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, especialmente em atendimento à Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, assim como todas as diretrizes internas do CONTRATANTE que abordam o tema, incluindo a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.
- 18.5.2.

Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLI/MPOG.
- 18.5.3.

Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.
- 18.5.4.

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.
- 18.5.5.

A CONTRATADA é obrigada a credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos locais designados, bem como aqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos. este procedimento exige assinatura do 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.
- 18.5.6.

Compromete-se a CONTRATADA, por si mesma 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. Isso inclui a assinatura de um termo específico de responsabilidade e de confidencialidade.
- 18.5.7.

Os colaboradores da CONTRATADA devem se submeter a uma investigação social e de vida pregressa conduzida pela Polícia Federal. Trata-se de um procedimento padrão que todos os servidores são submetidos antes de ingressarem na Polícia Federal, conforme estipulado nos normativos internos de segurança da Polícia Federal, e no caso aplicáveis a todos que terão acesso às redes de computadores ou sistemas do órgão.
- 18.5.8.

A CONTRATADA deve comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer transferência, remanejamento ou demissão de funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços de suporte. Isso permite que sejam tomadas as providências para a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
- 18.5.9.

Todas as informações acessadas pela CONTRATADA no exercício dos serviços devem ser tratadas como estritamente confidenciais, sendo proibida sua reprodução, uso ou divulgação a terceiros.
- 18.5.10.

Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA devem preservar o sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas dos quais tenham conhecimento em função dos serviços prestados. Tais informações, imagens e documentos são propriedade exclusiva do CONTRATANTE e não podem ser repassados, copiados, alterados ou utilizados pela CONTRATADA sem a expressa autorização do CONTRATANTE, conforme os termos constantes no termo de sigilo a ser firmado entre as partes.
- 18.5.11.

Cada profissional a serviço da CONTRATADA deve estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não pode ser utilizada para fins pessoais ou particulares. Todas as atividades na rede podem ser auditadas, com a devida apuração de responsabilidade civil e penal.
- 18.5.12.

Considerando as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 a **contratada deverá alocar o limite mínimo exigido neste ETP para cada perfil na Ordem de Serviço, e considerando também as peculiaridades da Polícia Federal, relacionados a segurança da informação, apoio na atividade fim de operações e sigilo funcional, não poderá compartilhar colaboradores alocados com outros contratos da empresa porventura existentes.**
- 18.5.13.

É obrigatório a utilização de fardamento e crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
- 18.5.14.

Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para as equipes técnicas, onde:
- 18.5.14.1.

A equipe técnica de **suporte a infraestrutura de TIC** deve, em situações esporádicas e autorizadas pela gestão do contrato, realizar também atendimento ao usuário de TIC, não sendo este um item de prática rotineira.
- 18.5.14.2.

É vedado a equipe técnica para atendimento somente ao usuário de TIC (2º nível) realizar procedimento de sustentação de infraestrutura de TIC (3º nível).
- 18.6.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
- 18.6.1.

A CONTRATADA deve aderir, na medida do possível, aos critérios de sustentabilidade ambiental estabelecidos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, do Ministério da Economia.
- 18.6.2.

Os serviços prestados pela CONTRATADA devem ser conduzidos com foco no uso racional de recursos e equipamentos, visando evitar o desperdício de insumos e materiais, além da minimização da geração de resíduos e boas praticas de conservação de energia. Isso está alinhado às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 18.6.3.

A CONTRATADA é responsável por instruir seus colaboradores sobre a necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas funções, assim como sobre as diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE. Além disso, deve permitir a participação desses colaboradores em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.
- 18.6.4.

É obrigação da CONTRATADA cumprir todos os encargos e obrigações sociais estipulados pela legislação trabalhista e social vigente, bem como respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais. Ela se compromete a quitá-los de acordo com os prazos estabelecidos, uma vez que seus profissionais e prepostos não terão vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 18.6.5.

Adicionalmente, a CONTRATADA deve respeitar as normas do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 5ª edição, disponível no site da AGU (https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf).
- 18.6.6.

A confirmação do cumprimento destes requisitos pode ser comprovada por meio de certificação emitida por instituição pública oficial, instituição credenciada ou qualquer outro método de comprovação que ateste a conformidade do bem fornecido com esses requisitos. O atendimento ao usuário deve ser realizado na língua portuguesa do Brasil.
- 18.6.7.

Com relação ao alocação dos perfis profissionais dimensionados A CONTRATADA **deverá atender o que foi especificado neste ETP** e disposto no TR, uma vez que baseado nos estudos técnicos realizados, levando em consideração o atual cenário em relação a inovação, ampliação já em curso na Superintendência, atualização contínua de servidores e melhoria no atendimento ao público, justifica-se a proposta de alocação de perfis profissionais pretendida.
- 18.6.8.

Os funcionários da CONTRATADA deverão estar utilizando farda no ambiente do serviço público (Detalhes em tópico específico do TR).
- 18.7.

Requisitos de Implantação
- 18.7.1.

No início do contrato, durante o estágio inicial de implementação, é mandatório apresentar, no mínimo, os seguintes profissionais: um Analista de Suporte Computacional Junior, um Analista de redes e de comunicação de dados Pleno 2 Técnicos em Manutenção de Equipamentos de Informática Senior. **Após a fase de implementação, o serviço de Atendimento ao Usuário deve ser assegurado por, no mínimo, um profissional em cada região, garantindo o atendimento aos níveis de serviço esperados.**
- 18.7.2.

Ao longo do período de implementação, que se estenderá por 60 dias, a empresa é responsável por concluir a formação da equipe de profissionais designada para atuar no contrato.
- 18.7.3.

Durante essa fase de implementação, a equipe designada passará por procedimentos de investigação social, conduzidos pela Polícia Federal. Esse processo será iniciado pela CONTRATADA em cooperação com a CONTRATANTE. Essa ação está em conformidade com os regulamentos internos de segurança da Polícia Federal, aplicáveis a todos aqueles que terão acesso aos sistemas ou redes de computadores do órgão.
- 18.7.4.

Para fins de verificação e aprovação pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, durante a reunião inicial, a documentação a seguir:
- 18.7.4.1.

Ofício com os nomes dos membros da equipe de implementação;
- 18.7.4.2.

Cópia de documento oficial de identificação com foto;

- 18.7.4.3. Cópia de comprovante de residência;
- 18.7.4.4. Currículo Vitae;
- 18.7.4.5. Ficha cadastral, previamente fornecida à CONTRATADA pelo gestor do contrato, que deve ser impressa e preenchida manualmente por cada profissional;
- 18.7.4.6. Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;
- 18.7.4.7. Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral;
- 18.7.4.8. Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal;
- 18.7.4.9. Certidão Negativa dos locais onde residiu nos últimos cinco anos: emitida pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;
- 18.7.4.10. Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados autorizados.
- 18.7.5. Ajustar com a CONTRATANTE o uso da plataforma de gestão de chamados - Atendimento de suporte de 1º nível. Registrar os profissionais da CONTRATADA na plataforma de gestão de chamados, atribuindo-lhes os níveis de acesso correspondentes ao porte. As permissões de acesso à ferramenta de chamados serão diferenciadas para as equipes especializadas.
- 18.7.6. A CONTRATANTE Informará para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de atendimento de chamados.
- 18.7.7. Será responsabilidade da CONTRATANTE providenciar a infraestrutura física de suporte para os profissionais da CONTRATADA.
- 18.7.8. Será responsabilidade da CONTRATANTE, caso necessário providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da CONTRATADA.
- 18.7.9. Será responsabilidade da CONTRATANTE, com colaboração com a CONTRATADA, definir o detalhamento de relatórios mensais para fim de medição contratual.

18.8. **Requisitos de Implementação**

- 18.8.1. A CONTRATADA, em até 30 dias do início do contrato, é responsável por submeter à aprovação da CONTRATANTE um plano estratégico, tático e operacional, detalhando a metodologia de trabalho para execução do objeto, relacionado principalmente a composição da equipe de técnicos e especialistas, visando atender às demandas específicas delineadas no Termo de Referência (TR), dentro dos prazos estabelecidos.
- 18.8.2. A CONTRATADA deverá apresentar, quando solicitado pela CONTRATANTE, um projeto detalhado para a introdução de novas soluções de TIC, incluindo um cronograma com as atividades a serem realizadas em cada fase do projeto.
- 18.8.3. É obrigação da CONTRATADA documentar, na base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a validade do contrato.
- 18.8.4. As novas soluções de TIC devem, sempre que viável, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação antes de serem disponibilizadas no ambiente de produção.
- 18.8.5. Quando a implementação de uma nova solução de TIC puder ocasionar interrupções nos serviços existentes, a CONTRATADA deve colaborar com a CONTRATANTE para planejar o momento mais apropriado para a implementação da solução, de modo a minimizar o tempo de indisponibilidade dos serviços.

18.9. **Requisitos de Formação de Equipe e Experiência Profissional**

- 18.9.1. Os requisitos referentes à formação e experiência profissional da equipe são complementares aos critérios de capacitação, e visam tanto estabelecer os perfis mínimos necessários para a execução do objeto do contrato quanto a capacidade técnica da empresa prestadora dos serviços, que deverá comprovar através de atestado de capacidade técnica condizente com o objeto contratual a experiência na prestação de serviços de TIC. A CONTRATADA também é responsável por comprovar, por meio de certificação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços.
- 18.9.2. A execução dos serviços será realizada por profissionais qualificados, cuja qualificação será medida com base em cursos de formação e certificações oficiais. Esses profissionais devem possuir experiência comprovada no diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, possuindo a capacidade técnica necessária para atender à 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 prática nas profissões a atribuição do perfil profissional nas categorias júnior, pleno ou sênior. No mercado de TIC não é diferente, e desta forma, as Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e 1070/2023 SGD/MGI também adotaram a mesma linha, salientando a importância de se diferenciar para cálculo do preço de referência na contratação uma equipe especializada fazendo a distinção de acordo com a natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados. Desta forma, a CONTRATADA na construção de sua proposta deverá atentar para este tópico no que diz respeito as remunerações de referência dos colaboradores também sob a ótica dos perfis acima relacionados.
- 18.9.3. Ao longo do contrato, a CONTRATADA é obrigada a comprovar e manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores que estão diretamente envolvidos na prestação dos serviços. Tais requisitos obrigatórios serão estabelecidos para cada equipe especializada, conforme definido neste ETP e Termo de Referência.
- 18.9.4. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deve manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme estipulado pela legislação vigente. Além disso, é responsabilidade da CONTRATADA manter seus colaboradores capacitados em relação às tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE ao longo do contrato.

18.10. **Requisitos de Experiência Técnica: 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 aplicados na SR/PF/CE. São estes os principais critérios relacionados e utilizados na área de tecnologia da informação do CONTRATANTE:**

- 18.10.1. **Metodologias:** 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; noções de Práticas modernas de DevOps.
- 18.10.2. **Tecnologias:** 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.
- 18.10.3. **Principais produtos e ferramentas que certamente irão requer capacitação comprovada:** 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).
- 18.10.4. **Capacidade Técnica da Empresa:** De acordo com os artigos 62 e 67 da Lei 14.133/2021, deverá a empresa CONTRATADA possuir em seu quadro funcional profissional(is) com as Certificações Técnicas proporcionais ao objeto contratual, sendo elas ITIL Intermediate e Certificação Windows Server 2019 ou superior e Certificação Microsoft "MD-102: Windows 11", ou equivalente. A exigência da certificação **ITIL Intermediate** é necessária para garantir que os profissionais envolvidos possuam a expertise para implementar e otimizar processos essenciais de gestão de serviços de TI, como o gerenciamento de incidentes e mudanças, assegurando que o contrato seja executado com a máxima eficiência e que os serviços prestados atendam aos padrões exigidos. O **ITIL Intermediate** é uma certificação reconhecida internacionalmente e oferece uma profundidade técnica maior que a certificação básica, proporcionando um nível intermediário de conhecimento sobre as melhores práticas de gestão de serviços de TI. A exigência dessa certificação pode ser vista como uma forma de garantir que os profissionais envolvidos no projeto tenham o conhecimento necessário para garantir a implementação bem-sucedida dos serviços. As demais certificações se exigem tendo em vista que os sistemas de servidores de redes e de computadores corporativos da PF utilizarem quase na sua totalidade ambientes Windows. Todas as certificações serão exigidas do LICITANTE na fase de habilitação da licitação.
- 18.11. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
- 18.12. A Modalidade de atuação das equipes deve ocorrer primariamente nas instalações da CONTRATADA, conforme as diretrizes de segurança institucional. Contudo, em situações excepcionais, determinados serviços poderão ser executados remotamente, desde que acordados previamente com a CONTRATANTE.
- 18.13. Os Níveis de atendimento de Chamados de TIC serão realizados em três níveis, seguindo os parâmetros estabelecidos no ITIL e utilizando a ferramenta da CONTRATANTE (CITSMART ou outra que venha a ser adotada pelo Órgão Central). O primeiro nível consiste no atendimento remoto ao usuário por meio dos canais de atendimento designados pela DTI/PF (previsto pelo órgão central). Caso a demanda não possa ser solucionada remotamente, será encaminhada para o segundo nível, que oferece atendimento presencial ao usuário. Em situações específicas, como incidentes que afetem múltiplos usuários ou que exijam intervenção especializada adicional, o chamado poderá ser direcionado para o terceiro nível de atendimento. Este terceiro nível é incumbência das equipes especializadas na operação da infraestrutura de TIC.
- 18.14. Além das atribuições do terceiro nível descritas no item anterior, essa equipe também é responsável pela sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, consistindo na supervisão, análise e operação de recursos de parque de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, bases de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.
- 18.15. **Equipes Especializadas.**
 - 18.15.1. Os colaboradores da CONTRATADA serão distribuídos em 2 (duas) equipes especializadas distintas, dentro do mesmo item único da licitação, conforme especificado na Tabela 2, refletindo as atividades a serem realizadas e as competências específicas dos profissionais em cada área. É fundamental documentar e manter atualizada a alocação dos colaboradores em suas respectivas equipes especializadas, em cooperação com a equipe de fiscalização do contrato.

Tabela 2

Nível de Atendimento	Serviços
Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível)	Equipe Especializada I
Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC.(3º Nível)	Equipe Especializada II

- 18.15.2. Cada uma das equipes especializadas tem a responsabilidade de operar em um segmento específico da prestação de serviços, de acordo com sua expertise, assegurando a integração completa entre os segmentos. O foco principal é garantir a qualidade do atendimento, a experiência dos usuários e o cumprimento dos níveis de serviço e desempenho, detalhados no TR. Essas equipes são complementares e devem trabalhar de maneira integrada e sinérgica.
- 18.15.3. As equipes especializadas desempenham funções em duas categorias principais de serviços de Tecnologia da Informação: Serviços de atendimento aos usuários de TIC (2º Nível), comumente realizados pelos membros da Equipe especializada I e supervisionado pelo líder da equipe especializada II e Serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), executados pelos membros das equipes especializadas II.
- 18.15.4. Embora os membros das equipes II possam em algumas situações desempenhar ações relacionadas ao atendimento aos usuários, os membros da equipe I não estão autorizados a realizar atendimentos dos serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível).
- 18.15.5. **São definidas as seguintes diretrizes e atributos comuns às equipes especializadas:**
 - 18.15.5.1. Atuar proativamente para atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC, cumprindo os níveis de serviços acordados.
 - 18.15.5.2. Procurar a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
 - 18.15.5.3. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e direcionar as atividades para o atendimento pela CONTRATADA.
 - 18.15.5.4. Assegurar a coordenação e comunicação entre as equipes especializadas que trabalham juntas para resolver todas as ocorrências da CONTRATADA.
 - 18.15.5.5. Realizar todas as atividades típicas de sua especialidade, incluindo aquelas não explicitamente relacionadas, e fazer os encaminhamentos necessários para atender as demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
 - 18.15.5.6. Participar de reuniões com a CONTRATANTE e equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades.
 - 18.15.5.7. Comunicar incidentes ou riscos de segurança que possam afetar as instalações, serviços de TIC, ativos ou informações da CONTRATANTE, propondo ações e contramedidas.
 - 18.15.5.8. Produzir e manter atualizados relatórios técnicos sob demanda e indicadores de serviço e desempenho em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço e gestão dos serviços e ativos de TIC, apresentando informações em tempo real e por períodos definidos pela CONTRATANTE.
 - 18.15.5.9. Curar (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizadas) bases de conhecimento com scripts de solução para atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro de sua especialidade.
 - 18.15.5.10. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
 - 18.15.5.11. Cooperar com a equipe de segurança local e nacional da CONTRATANTE para manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
 - 18.15.5.12. Oferecer atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
 - 18.15.5.13. Executar todas as atividades de acordo com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

18.15.6. **Cada equipe especializada possui um conjunto específico de atividades a serem executadas, como será detalhado nos próximos itens:**

- 18.15.6.1. **Equipe especializada I - Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível)** - o Setor de Atendimento ao Usuário desempenha um papel vital, resolvendo presencialmente as demandas dos usuários que não foram solucionadas através do suporte remoto, além de se encarregar da instalação, distribuição e/ou realocação de equipamentos. Esse atendimento abrange desde a recepção, análise e acompanhamento até a resolução de problemas relacionados a hardware, software, redes locais, conectividade, produtos, serviços e soluções oferecidos aos usuários da rede corporativa e seus dispositivos (como estações de trabalho, telefones fixos e móveis, sistemas de videoconferência, equipamentos e acessórios). Inclui também a configuração, instalação e conexão de redes. As atividades de atendimento serão executadas em todas as unidades da PF no estado do Ceará, conforme especificado no Termo de Referência. Está prevista a oferta de atendimento presencial diferenciado para grupos específicos de usuários internos determinados pela CONTRATANTE, levando em consideração a classificação de impacto e urgência, principalmente para requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável por seguir as diretrizes e melhores práticas da ITIL para Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do âmbito de sua atuação.
- 18.15.6.2. **O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada I vai constar no Termo de Referência:**
- 18.15.6.3. Considerando a **necessidade de haver um líder para todas as equipes, o perfil de Analista de redes da equipe II terá essa incumbência**, conforme será descrito no item de requisitos dos perfis profissionais, além das atividades comuns , esse encarregado também será responsável por outras atividades que irão constar no Termo de Referência:
- 18.15.6.4. Deverá ser previsto o atendimento diferenciado para usuários classificados como VIPs, como Superintendente Regional, Delegado Regional Executivo, Delegado Regional de Combate ao Crime Organizado, 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.
- 18.15.6.5. **Equipe Especializada II** - Esta equipe é composta por colaboradores encarregados da administração, configuração e aprimoramento dos serviços de rede e domínio, especificamente utilizando os Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados. Também integra esta parte os serviços relacionados a Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação.
- 18.15.6.6. Eles são responsáveis pela operação, manutenção, criação e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.
- 18.15.6.7. Responsável por configurar o balanceamento de carga de processamento entre servidores, sincronização de dados, espelhamento de servidores, e também operar, manter, configurar, e executar máquinas virtuais, snapshots e sistemas de armazenamento.
- 18.15.6.8. Encarregada das atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo suporte, administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), ferramentas de BI, e aplicações, juntamente com os sites de intranet utilizados pela CONTRATADA.
- 18.15.6.9. Esta equipe também abrange a operação e suporte de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados, e distribuição de armazenamento de dados da CONTRATANTE, incluindo a criação, gerenciamento e execução do Plano de Backup da CONTRATANTE.

- 18.15.6.10. Responsável por verificar a integridade dos dados armazenados tanto nos servidores de armazenamento em produção quanto nas cópias de segurança da CONTRATANTE.
- 18.15.6.11. Tem responsabilidade na adesão às recomendações e boas práticas do ITIL v3 e v4, cobrindo a Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.
- 18.15.6.12. Suporte à Infraestrutura - Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação é incumbida da implantação, configuração e manutenção dos ativos e conexões de redes corporativas, tanto locais quanto de longa distância. Essas atividades são baseadas em tecnologias como Ethernet, Wi-Fi, TCP/IP, ATM e MPLS. Além disso, é responsável pelo gerenciamento da sala de monitoramento, onde verifica alertas de incidentes nas ferramentas e atua conforme procedimentos predefinidos.
- 18.15.6.13. Os serviços de Telefonia abrangem a manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações telefônicas da CONTRATADA, com uma equipe especializada e certificada por entidades reconhecidas ou pelo fornecedor da central telefônica. Essa responsabilidade inclui a implementação de tecnologias, tais como instalação de software, hardware e outros componentes necessários.
- 18.15.6.14. A CONTRATADA é encarregada de monitorar de forma contínua os itens de configuração que dão suporte aos processos da CONTRATANTE, criando assim um histórico de informações. Ela deve personalizar ou configurar ferramentas e processos para atender aos requisitos de monitoramento, como ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados para monitoramento de serviços, além de monitorar logs de serviços e aplicações, entre outros.
- 18.15.6.15. É de responsabilidade da CONTRATADA colaborar com os responsáveis pelos serviços para identificar detalhes sobre itens de configuração e funcionalidades a serem monitorados, bem como definir o que será considerado indisponibilidade do serviço na perspectiva dos usuários. Incidentes registrados pelos usuários na ferramenta de chamados e logs de aplicativos podem ser considerados como início de indisponibilidade de um serviço, independentemente do monitoramento realizado pela contratada ter identificado ou não a mesma indisponibilidade.
- 18.15.6.16. Além disso, a CONTRATADA deve instalar, reparar, personalizar ou configurar ferramentas, appliances, NVR, DVR e demais funcionalidades relacionadas ao sistema de CFTV da CONTRATANTE, incluindo recursos de detecção de movimento, zonas de alarme, entre outros. Isso abrange a substituição de equipamentos e acessórios.
- 18.15.6.17. Ademais, é responsabilidade da CONTRATADA apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC, operacionalizando os procedimentos de resposta a incidentes, realizando testes de vulnerabilidade, apoiando a homologação de produtos e soluções de segurança, implantando procedimentos de auditoria e controle de acesso lógico.
- 18.15.6.18. **O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada II vai constar no Termo de Referência:**

18.15.7. **Transversalidade das Atividades.**

- 18.15.7.1. As atividades envolvendo monitoramento, segurança da informação e gerenciamento de configurações são inerentemente transversais, demandando uma abordagem integrada entre equipes. Para ações que envolvam aspectos transversais, é essencial que as equipes atuem de forma colaborativa, com membros cooperando entre si. Todos os atendimentos e suas respectivas soluções devem ser registrados com detalhes sobre o problema e a solução adotada na ferramenta de ITSM, atualmente o CITSMART, gerenciado pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal - DTI/PF.

18.15.8. **Requisitos de Formação dos Integrantes das Equipes.**

- 18.15.8.1. A verificação da adequação do líder e membros das equipes aos requisitos educacionais pode ser feita por meio de uma ou mais das seguintes maneiras:
1. Apresentação do diploma de conclusão de curso de graduação em Tecnologia da Informação (ou área relacionada), ou diploma de graduação em qualquer área acompanhado de um certificado de especialização na área de Tecnologia da Informação com um mínimo de 300 horas/aula. Estes diplomas devem ser emitidos por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
 2. Emissão de um comprovante pela entidade certificadora correspondente.
 3. Apresentação de diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por uma empresa especializada em treinamento.
 4. Declaração pessoal confirmando o conhecimento necessário.
 5. Apresentação de documentação oficial como Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), registros autônomos, contratos de serviço, faturas de serviço, ou outras provas documentais, permitindo a soma de períodos não simultâneos para atender aos requisitos de tempo.
 6. Declaração de terceiros que possam confirmar a realização das atividades, admitindo a soma de períodos não simultâneos para cumprir os requisitos de tempo.
 7. Publicação de artigos em revistas especializadas.
 8. Aceitação do período de estudo de graduação em Tecnologia da Informação, confirmado pelo histórico acadêmico emitido por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
 9. A CONTRATADA tem um prazo de 120 dias, após o início do contrato, para, se for o caso, capacitar um profissional e atender aos requisitos de formação.

- 18.15.8.2. As declarações apresentadas (itens 4,5 e 8) estão sujeitas à verificação de sua autenticidade a qualquer momento. A CONTRATADA será penalizada administrativamente, e a responsabilidade penal será investigada para o emissor da declaração, caso sejam comprovadas inverdades.

- 18.15.8.3. **Integrantes da Equipe especializada I – Atendimento ao Usuário** - Profissionais em centrais de atendimento de TIC, no segundo nível, desempenham tarefas como instalação de hardware e software diretamente utilizados pelos usuários, como computadores, periféricos, aparelhos telefônicos e outros dispositivos eletrônicos. Eles oferecem serviços de manutenção e correção de falhas em equipamentos eletrônicos, além de realizar procedimentos de manutenção preventiva e corretiva no conjunto de equipamentos de TIC.

- 18.15.8.4. A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita n o item 6.15.8.1:
1. Todos os integrantes devem ter concluído o ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
 2. Todos os integrantes devem possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e /ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais em manutenção de microcomputadores.
 3. Todos os integrantes devem possuir documento que comprove conclusão de curso em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores. Excepcionalmente, a critério da avaliação da CONTRATANTE, poderá ser aceito comprovação de experiência nestas matérias, conforme critérios de aceitação acima.
 4. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede.

- 18.15.8.5. **Integrantes da Equipe especializada II – Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC (3º Nível).** Profissionais do terceiro nível que atuam em centrais de atendimento ou estão associados ao centro de dados. Responsáveis pelo gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages e outros dispositivos no ambiente virtualizado. Também desempenham funções no controle de backups, estabelecimento de procedimentos para recuperação de desastres computacionais e administração de recursos avançados de informática, como servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional, demandando alocação, configuração, instalação de softwares ou desenvolvimento e execução de scripts para monitoramento e controle desses recursos. Também devem ter aptidão para seja em uma central de atendimento ou vinculados ao centro de dados, desempenham um papel fundamental na comunicação eficaz das redes, tanto locais quanto de longa distância, abrangendo conexões sem fio, telefonia e radiocomunicação crítica. Eles garantem a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, além de se concentrarem na melhoria contínua e funcionamento otimizado dos ativos de redes.

Estes profissionais estão envolvidos na concepção, execução, aprimoramento e manutenção de projetos lógicos de redes, além de configurar e otimizar recursos para a interconexão de dados. Responsáveis pela segurança da informação, eles oferecem serviços abrangentes, incluindo monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e supervisão de controles de segurança, bem como execução de vários testes e inspeções de segurança. Além disso, são encarregados do controle preventivo e reativo de segurança relacionados aos diversos ativos da infraestrutura, contribuindo para a implementação das medidas técnicas conforme delineadas na política de segurança.

- 18.15.8.6. A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita no item 6.15.8.1:
1. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação em qualquer área de TIC, 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, 300 horas/aula.
 2. Experiência profissional mínima de 3 (três) anos como analista de suporte computacional ou denominação equivalente.
 3. Experiência mínima de 3 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.
 4. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas.
 5. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).
 6. Experiência na implantação, configuração e administração da solução Microsoft Intune.
 7. Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de administração de sistemas operacionais Linux.
 8. Experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V, Proxmox ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
 9. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).
 10. Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002.
 11. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
 12. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.
 13. Possuir no mínimo um colaborador com curso de Windows Server 2012 ou superior.
 13. Conhecimento de Inglês Técnico.

18.16. **Requisitos de disponibilidade.**

- 18.16.1. Os serviços contratados devem estar disponíveis para a CONTRATANTE 24 horas por dia, 7 dias por semana (inclusive sábados, domingos e feriados), durante todo o ano, sem interrupções. Independentemente do momento em que a solicitação for feita, todos os requisitos mínimos de serviço, a serem detalhados no Termo de Referência, precisam ser atendidos.
- 18.16.2. Os serviços prestados pelas equipe especializada I e II devem ser prestados de forma presencial por 8h diárias de segunda a sexta-feira, na janela das 7h às 19h. Fora desse período o fornecimento desse serviço poderá ser prestado em regime de sobreaviso.
- 18.16.3. No regime de sobreaviso, com a finalidade de alcançar o princípio da economicidade, caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo 1º nível da DTI/PF, será facultado a CONTRATADA fornecer número de telefone para acionamento do 2º e 3º nível pela CONTRATANTE. Contudo, se for o caso, o atendimento poderá ser remoto e deve ser registrado na ferramenta de ITSM (atualmente o CITSMART).
- 18.16.4. Em situações de incidentes graves, problemas emergenciais ou solicitações previamente acordadas com a CONTRATADA para mudanças programadas, pode ser exigida a presença dos profissionais, incluindo o líder das equipes especializadas, mesmo fora do horário de expediente estipulado no CONTRATO. Projeta-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para o volume contratado, com ressalva das Vistas Técnicas Emergenciais.

18.17. **Requisitos dos perfis profissionais.**

- 18.17.1. A definição dos perfis profissionais é um passo crucial para garantir a excelência na entrega dos serviços contratados, além de contribuir para estabelecer um valor estimado para essa contratação, conforme especificado nos itens 10.6.1. e 10.7.1. do Anexo I da Portaria 1.070, datada de 1º de junho de 2023 e formação de preço de referência (Anexo B - Planilha de Custos e Formação de Preços) da Portaria 6.680 SGD/MGI, datada de 4º de outubro de 2024.
- 18.17.2. A equipe da empresa contratada deve atender aos requisitos de experiência, qualificação, formação e comprovação de experiência profissional dentro do prazo estipulado, conforme detalhado nos subitens anteriores. Esses critérios serão minuciosamente descritos em um tópico específico ou anexo do Termo de Referência (TR).
- 18.17.3. A contratante reserva-se o direito exclusivo de aceitar outros documentos que comprovem a competência técnica necessária para a realização dos serviços.
- 18.17.4. Considerando as particularidades das atividades a serem executadas e levando em conta as informações atuais das unidades de atendimentos, quantidades de usuários, tamanho do parque computacional de TIC, histórico de chamados, contrato atual e ampliação física da sede que se encontra em andamento (a serem detalhados em tópicos a seguir), serão adotados os seguintes enquadramentos e perfis profissionais como referência para garantir a execução satisfatória do contrato:
- 18.17.4.1. 01 (um) Analista de redes e de comunicação Pleno (ARED2).
- 18.17.4.2. 01(um) Analista de suporte computacional Júnior (ASSUCOMPI).
- 18.17.4.3. 02(dois) Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior (TECMAN3).
- 18.17.4.4. 02(dois) Técnico em manutenção de equipamentos de informática pleno(TECMAN2).

- 18.17.5. Devem ser obrigatoriamente adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes a composição descrita na Tabela 3:

Tabela 3 - Estimativa de composição da equipe que será contratada pro região.

Região	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Perfil	Quantidade (B)
Região 1 - SR/CE(*) (**)	2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1
	2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	1
	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	2
Região 2 - Shopping Iguatemi e Aeroporto	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1
Região 3 - Delegacia e Aeroporto de Juazeiro do Norte (JZO)	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	1

OBS (*): A região 1 da SR/CE compreende também outras unidades vinculadas dentro da região, cujos endereços estão em tabela própria.

(**): Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional em Fortaleza (região 1) onde está a maior concentração de servidores e consequentemente maior atendimento de rotinas de serviço, além da instalação física do data Center e maior quantidade de ativos de TIC, a alocação física de pessoal referente a equipe especializadas II (3º nível - perfis profissionais descritos nos itens 6.17.4.1 e 6.17.4.2) e I (2º - perfil profissional descrito nos item 6.17.4.3) deverá ser dimensionada pela CONTRATANTE neste site. Um dos técnicos referente ao perfil referente ao item 6.17.4.4 poderá ser alocado para atuar de forma intermitente nas regiões 1 ou 2, a critério da CONTRATANTE e com relação ao outro técnico deverá ser alocado na delegacia de Juazeiro, conforme justificado o longo deste ETP.

18.18. **Requisitos da Licitação.**

- 18.18.1. A licitação deverá ser em lote único, por menor preço global.

- 18.18.2. A contratação terá um único item que compreende atendimento ao usuário e operação de Infraestrutura de TIC.

Tabela 4 - Necessidades a serem atendidas pela contratação.

ITEM	CATSER	Descrição do Item	Unidade de Medida	Quantidade Estimada	Valor Fixo Mensal R\$	Valor Total R\$ (24 meses)
------	--------	-------------------	-------------------	---------------------	-----------------------	----------------------------

1	26980/27014	Atendimento aos Usuários de TIC e operação de Infraestrutura de TIC.	Valor / Mês	24 meses		
---	-------------	----------------------------------------------------------------------	-------------	----------	--	--

- 18.18.3. O agrupamento das categorias de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes motivos:

18.18.3.1. A separação dos serviços em lotes distintos 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.

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

18.18.3.3. 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, refletindo no preço ofertado no certame.
- 18.19. **Requisitos de Equipamentos.**

18.19.1. Cada técnico encarregado do atendimento aos usuários deve estar equipado com, pelo menos, o seguinte conjunto de ferramentas e acessórios:

1. chave Phillips #0

2. chave Phillips #1

3. chave de fenda 1/8"

4. chave de fenda ¼ "

5. chave de fenda 3/16";

6. tubo para acessórios e componentes

7. alicate de bico longo 5"

8. chave Torx T10;

9. chave Torx T15;

10. pinça retrátil com 3 dentes;

11. pinça Tpara soldar e segurar;

12. pinça para chips, antiestática;

13. insersor de chip antiestático;

14. extrator de componentes de 3 garras

15. chave teste (busca polo)

16. alicate diagonal

17. alicate cortador e descascador de fios

18. extrator de chip;

19. tubo com solda;

20. ferro de soldar;

21. sugador de solda;

22. pincel para limpeza;

23. chave de porca 1/8"; e

24. chave de porca 3/16"; e

25. estojo para acondicionar o material acima relacionado.

26. alicate de crimpar RJ45

27. alicate de inserção para RJ45 do tipo punch down

28. testador e localizador de cabo de rede.

18.20. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

18.20.1. 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 atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, enquanto a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

18.20.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

18.20.3. 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.

18.20.4. 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, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

18.20.5. 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 pelo CONTRATANTE.

18.20.6. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e 4 e COBITv5.

18.20.7. Fica por conta do CONTRATANTE o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte de serviços da PF, que é disponibilizada pela Diretoria de tecnologia.

18.20.8.

19. **ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS**

- 19.1. Nos termos do item 10.1.1.1, do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental e indispensável a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. É nesta etapa onde são analisados todos os parâmetros norteadores da situação atual, perspectivas de crescimento, tudo isso para o perfeito dimensionamento da estrutura de serviço necessária, principalmente os perfis profissionais que irão compor o contrato. Para auxiliar essa atividade, levantamos os dados referentes as unidades de atendimentos, quantidades de usuários, tamanho do parque computacional de TIC, histórico de chamados, avaliação de contrato anterior, bem como uma análise crítica das informações para formação do novo modelo de atendimento dos serviços de TIC da SR/CE.
- 19.2. A SR/PF/CE e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 3 (três) regiões de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 5, estando na tabela 6 representada a distribuição de usuários.
- 19.3. Com relação às demandas de chamados, os oriundos das localidades 2 a 6 da região 1, são prioritariamente atendidos de forma remota e, quando necessário presencial, prioritariamente a partir da sede da SR/PF/CE (localidade 1).
- 19.4. Com relação às demandas de chamados, os oriundos da localidade 8 da região 2, são prioritariamente atendidos de forma remota e, quando necessário presencial, prioritariamente a partir do Posto Iguatemi (UPAS) da SR/PF/CE (localidade 7).
- 19.5. Com relação às demandas de chamados, os oriundos das localidades 10 da região 3, são prioritariamente atendidos de forma remota e, quando necessário presencial, prioritariamente a partir da sede da Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE (localidade 9).
- 19.6. **Regiões de Atendimento:** Na Tabela 5 são apresentados as localidades e seus respectivos endereços das unidades da Polícia Federal no estado do Ceará, onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2º e 3º níveis.

Tabela 5 regiões de atendimento.

Região	ITEM <Nº>	Localidade	Distância base (Km)	Endereço
Região 1	1	SR/PF/CE (*)	0	Av. Borges de Melo, 820 - Bairro de Fátima – Fortaleza/CE, 60415-510
	2	Posto CEF (DELECIBER)	6	R. Sena Madureira, 800, 3º andar – Centro – Fortaleza/CE, 60055-080
	3	Posto MUCURIBE (NEPOM e NFTI)	11	Praça Amigos da Marinha, s/n - Cais do Porto – Fortaleza/CE, 60180-422
	4	Posto UTRAN	0,5	Av. Borges de Melo, nº 440, bairro Aeroporto - Fortaleza/CE, CEP: 60415-510
	5	BASE FICCO- SR/PF/CE	7	Endereço Confidencial - Fornecido na fase de execução do contrato.
	6	BASE GISE- SR/PF/CE	5	Endereço Confidencial - Fornecido na fase de execução do contrato.
Região 2	7	Posto Iguatemi (UPAS)	7	Shopping Iguatemi -Subsolo - Av. Washington Soares, nº 85 - Edson Queiroz – Fortaleza/CE, 60810-060
	8	Aeroporto Pinto Martins	7	Av. Senador Carlos Jereissati, 3000 - Serrinha, Fortaleza - CE, 60741-900
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE	500	Av. Pres. Castelo Branco, 400 - Romeirao, Juazeiro do Norte - CE, 63050-480
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	500	Av. Gov. Virgílio Távora, 4000 - Aeroporto, Juazeiro do Norte - CE, 63020-735

(*) Considerando a diversidade de setores e núcleos técnicos-científicos existentes, essas áreas dispõem de salas designadas para os servidores do NTI (Núcleo de Tecnologia da Informação) operarem. Esses espaços servem como pontos de apoio para a entrega de serviços e são aproveitados de maneira eficiente para atender como base a sua região (1), otimizando assim o uso dos recursos disponíveis.

Tabela 6 Distribuição de Usuários.

Região	ITEM <Nº>	Localidade	Qtd. usuários
Região 1	1	SR/PF/CE	450
	2	Posto CEF (DELECIBER)	10
	3	Posto MUCURIBE (NEPOM e NFTI)	10
	4	Posto UTRAN	5
	5	BASE FICCO- SR/PF/CE	30
	6	BASE GISE- SR/PF/CE	40
Região 2	7	Posto Iguatemi (UPAS)	80(*)
	8	Aeroporto Pinto Martins	20
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE	60
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	2
		Total usuários	687

Obs: 1) usuários entenda-se servidores efetivos, terceirizados e estagiários.

2) Eventualmente poderá ser necessário realizar uma atendimento em local diverso, dentro do estado para atender a demandas pontuais de bases avanças criadas provisoriamente para realização de operações.

19.7. **Levantamento do ambiente.**

- 19.7.1. O levantamento do parque computacional de TIC da SR/PF/CE e suas unidades descentralizadas, contendo descrições e quantidades de equipamentos por região de atendimento, está disposto nas Tabelas 7, que apresenta a quantidade de equipamentos de rede e infraestrutura por localidade, bem como a contagem geral de equipamentos. Esses números foram obtidos por meio de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal - E-Log e ao Active Directory (AD) das unidades da PF/CE.
- 19.7.2. Para uma descrição detalhada do ambiente tecnológico do parque de unidades da PF no estado do Ceará, é possível consultar a tabela 7, que também estará disponibilizada no ANEXO do TR. Vale ressaltar que algumas informações foram omitidas devido a questões estratégicas da instituição, conforme as disposições do item 10.2.4.1 do Anexo I da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

Tabela 7- Equipamentos de Infraestrutura de TIC.

DESCRIÇÃO	Quantidade por Local											Total item
	SR/PF/CE	Posto Iguatemi (UPAS)	DPF/JNE/CE	BASE GISE-CE	BASE FICCO-CE	Aeroporto Pinto Martins	Posto CEF (DELECIBER)	Posto Mucuripe (NEPOM)	Posto Mucuripe (NFTI)	Posto UTRAN	Aeroporto de Juazeiro do Norte	
Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	2		3									5
Switch CISCO Catalyst 2960-X	3											3
Switch Netgear X5728T	3											3
Switch Aruba 1930 48/24portas	1			2								3
Switch D-Link DES-1210-52	1	5	3									9
Switch D-Link DGS-1500-28	2											2
Switch HPE 1910-24	5		1							1	1	8
Switch HPE 1910-48	15				1	1	1		1			20
Câmera CFTV	80	16	64	16	16			16		16		224
DVRs Intelbras	5	1	2	1	1			1		1		12
Telefone IP	225	22	47	6	6	9	9	3	3	3	1	334
Acelerador de WAN	1		1			1			1			5
Equipamento SD-WAN	2											2
Servidor Dell PowerEdge R740xd	1											1
Servidor HP ProLiant DL380	2		1									3
Servidor Dell PowerEdge T440	1	1	1									3

Servidor Storage Supermicro 6039P	3											3
Servidor Dell PowerEdge R7525				2	2							4
Servidor Dell PowerEdge R430				2								2
Servidor Dell PowerEdge R730				2								2
Central Telefonica KHOMP	1		1									2
Aparelho Telefonico Satelital IRIDIUM	3		1									4
Monitor de vídeo	675	102	148	95	34	22	15	25	5	10	2	1133
Relógio de Ponto Eletrônico HENRY	10		2									12
Dock Station Dell	300	20	40	20	10		10	10		5	1	416
Notebook / Ultrabook	742	23	67	48	22	10	8	9	13		1	943
Desktop Ultracompacto	66	58	16	3		20		2	2	2		169
Computador tipo Desktop	119	3	26	6			2	1				157
WorkStation	53		4	6	6							69
Impressoras Multifuncional	118	22	34	14	1	4		3		1		197
HUB Portátil USB C WAVLINK	8											8
Estabilizador / Nobreak	100	23	41	7		5		18		1	2	197
Storage Asus AS1004T	4		2									6
Scanner de mesa	45	5	3	3	1	1						58
Leitor Biométrico AKIWAMA	8	27	5									40
Leitor de documentos de viagem						56			21			77
Roteador WIFI Cisco 9100AX Series	36											36
VM Hyper-V Windows Server 2019	6	3	3									12
VM Hyper-V Windows Server 2022	3			5	5							13
VM de Backup AVAMAR Virtual Edition	1	1	1	2								5
VM de PABX VoIP	3		2									5
Sistema Operacional Windows 10/11	980	84	113	63	28	30	10	12	15	2	1	1338
Sistema Operacional Windows Server	7		1	2	6	2						18
											TOTAL GERAL DE EQUIPAMENTOS	5.563

19.8. Levantamento do Histórico de Chamados.

19.8.1. Conforme estabelecido no item 10.3.2. do Anexo I da Portaria 1.070, datada de 1º de junho de 2023, a análise do histórico de chamados desempenha um papel fundamental na determinação da escala dos serviços, e consequentemente, na definição dos perfis profissionais necessários para as diferentes categorias de atendimento. Os valores fornecidos constituem uma estimativa inicial, visando a obtenção de uma referência quantitativa dos profissionais requeridos para a prestação desses serviços.

19.8.2. É relevante salientar, contudo, que outros elementos, como os critérios mínimos de desempenho estabelecidos, infraestrutura de TIC e ampliações ano a ano na evolução contratual exercem influência direta no cálculo das equipes necessárias para a execução das atividades. A Tabela 8 exibe o registro histórico horário de chamados dos serviços de operação de infraestrutura (OITIC) e atendimento a usuários (AUTIC) em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de 01/04/2022 (início do contrato atualmente vigente e da série histórica registrada pelo sistema) até 3/12/2024.

19.8.3. O levantamento desses dados quantitativos foi realizado a partir da plataforma de gestão de chamados adotada pela Diretoria de Tecnologia da Informação da Polícia Federal (DTI/PF), mais especificamente o CITSMART.

Tabela 8 - Volume de chamados que foram registrados no sistema (ver número 6 do subitem 7.8.4.1). Número aquém da atual realidade.

CHAMADOS POR ANO - CITSMART

ANO DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE NÍVEL 2	QUANTIDADE NÍVEL 3 N2 + N3
2022*	479	132 611
2023	676	412 1088
2024	434	182 616
MÉDIA	530	242 772

*Início do contrato em abril/2022

19.8.4. Análise Crítica: Essa quantidade está suportada em contrato ainda vigente, celebrado em março de 2022. Analisando criticamente esses números, considerando o cenário atual totalmente diferente para os serviços necessários, verificamos o seguinte:

19.8.4.1. Aumento de postos de Atendimento:

1 - Criação e início do funcionamento da BASE GISE-CE em meados de 2024;

2 - Criação e início do funcionamento da BASE FICCO-CE no início de 2025;

3 - Expansão do Posto IGUATEMI com criação de Anexo para atendimento aos CAC's com previsão de funcionamento para junho/2025;

4- Expansão da sede da SR/PF/CE com a construção de novo Anexo com capacidade de cerca de 200 servidores, com obras já iniciadas e previsão para término em 2027, inclusive atualmente as demandas também em crescimento indicam um aumento por suporte de TIC, como já era esperado. A ampliação do espaço físico aumentará proporcionalmente o espaço da infraestrutura, implicando em maior quantidade de pontos de atendimento e consequentemente, em aumento do volume de serviço de suporte.

5- Previsão de saída de servidores efetivos do NTI (2 servidores prestes a aposentar e 1 servidor administrativo que solicitou mudança de setor);

6 - Foi constatado pela EPC que diversos atendimentos são resolvidos localmente sem abertura de chamado devido ainda a uma cultura organizacional (já com planejamento para convencimento do usuário), à urgência e a falta de servidor de Suporte de TI no Local, como em Juazeiro do Norte e Igatuemi, ambas com atendimento ao público com grande volume de pessoas. Tudo isso mascara os reais números de atendimento.

7 - Demandas resolvidas sem abertura de chamado devido a usuários que procuram presencialmente o NTI ou solicitam via telefone, Teams, não havendo o devido registro no sistema, provocando uma subnotificação de chamados;

19.8.4.2. Aumento de parque computacional e serviços de rede (novas aquisições no período);

19.8.4.3. Aumento de efetivo policial (novos concursos) e aumento de locais de atendimentos, **demonstram uma defasagem em relação a situação suportada pela atual contratação.**

19.8.4.4. Modernização da **equipe Especializada II**, com perfis profissionais específicos com competência necessária para a sustentação de servidores e ativos de rede, bem como monitoramento sistemático da infraestrutura.

19.8.4.5. Aumento de chamados e novos acordo de níveis de serviço que serão propostos, com SLAs de atendimento a serviços críticos.

19.8.4.6. Diante da realidade distorcida em relação aos números de chamados registrados na tabela 8, foram levados em consideração como referência realidade de outra unidade do mesmo porte da SR/CE.

19.8.5. Considerando tudo o que foi exposto denota-se que o atual contrato está defasado (proposto na realidade de 2022), sendo premente uma mudança na estrutura e forma de prestação dos serviços de TIC da SR/CE. Para fazer jus a nova realidade, propomos a seguinte ampliação:

Tabela 9- Proposição para a nova contratação.

Item	Descrição	Perfil	Quant. Total (todas as regiões)
I	Atendimento aos usuários de TIC e operação de Infraestrutura de TIC.	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno (ARED2)	1
		Analista de suporte computacional Júnior (ASSUCOMP1)	1
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior (TECMAN3)	2
		Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (TECMAN2)	2

19.8.6. Na Tabela 10 consta a estimativa prévia do volume de serviços a serem contratados, conforme termo do Item 10.1.2., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, onde foi apresentado o quantitativo prévio do volume de serviço a ser demandado nos próximos 12 (doze) meses a partir da nova contratação. A estimativa leva em consideração os argumentos do item 7 e as evoluções necessárias para criação da Equipe Especializada II, que irá impactar diretamente os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários, além do aumento futuro de demandas, já que se pretende um contrato perene de 24 meses, renovável até 120 meses, desde que atendidos os critérios legais para renovação.

Tabela 10 Estimativa prévia do volume de serviços que irão compor a estrutura do contrato.

Região	ITEM <Nº>	Localidade	PREVISÃO OITIC (*)	PREVISÃO AUTIC (**)
Região 1	1 a 6	SR/PF/CE e demais localidades	1.200	1750
Região 2	7	Posto Igatuemi (UPAS)	150	240
	8	Aeroporto Pinto Martins	50	130
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE	200	500
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	24	30
Total Anual de Atendimentos previstos			1.524	2.540

(*) chamados dos serviços de operação de infraestrutura (OITIC).

(**) atendimento a usuários (AUTIC) em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

19.8.7. Registra-se abaixo as premissas que fundamentaram os cálculos referente ao volume estimado de chamados para mês/ano da nova contratação apresentados na Tabela 9, conforme orientação contida nos incisos "I e II", da alínea "a" e alíneas "b", "c", "d" e "e", do Item 10.1.2. do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

19.8.8. A projeção da demanda de chamados foi alinhada com as atividades previstas no catálogo de serviços. No contexto dos chamados para atender às necessidades do usuário de TIC (AUTIC), foram consideradas as atividades mais solicitadas, além das novas que serão incluídas no sistema CITSMART do novo catálogo de serviços da SR/CE.

19.8.9. Já para os chamados relacionados à operação da infraestrutura de TIC (OITIC), a estimativa levou em conta a quantidade atualizada de sistemas e equipamentos em cada região ou localidade, além do aumento do rol de serviços constante no Catálogo de Serviços. A distribuição dos chamados em cada localidade considerou a proporção de usuários dessa localidade em relação ao total de usuários da região (veja a Tabela 5).

19.9. Análise do Contrato Atual

19.9.1. Conforme o item 10.4.1 do Anexo I da Portaria 1.070, datada de 1º de junho de 2023, os signatários utilizaram dados e informações referentes ao contrato nº 07/2022 da SR/PF/CE. Este contrato possui vigência no ano em 11 de abril de 2025 e foi utilizado como referência em algumas diretrizes e projeções, pois conforme já exposto neste ETP o mesmo encontra-se defasado e numa formação distinta da contratação pretendida, de maneira que não seria factível levar em consideração apenas este item.

19.9.2. O referido contrato apresenta um valor mensal de R\$ 15.951,88, apresentando para cumprir as demandas contratuais uma equipe de apenas 2 (dois) técnicos (Um analista de redes e um técnico de manutenção) localizados na Superintendência e um atendimento sob demanda na delegacia de Juazeiro. Esta configuração encontra-se bastante aquém da atual necessidade, só como exemplo os setores de emissão de passaporte (Shopping Igatuemi) e Imigração (Aeroporto Pinto Martins) não dispõem de técnico em pronto atendimento.

- da informação.
- 23.5. Além de seguir as orientações estabelecidas na Portaria, também devem ser levados em consideração:

23.5.1. As informações extraídas do monitoramento técnico dos contratos anteriores;

23.5.2. O crescimento das demandas de recursos computacionais;

23.5.3. Os níveis mínimos de acordo de serviços estabelecidos;

23.5.4. O tempo de resposta para solução das demandas;

23.5.5. A dispersão geográfica dos locais de atendimento, organizadas em 3 (três) regiões;

23.5.6. As disposições apresentadas no item 7 Estimativa da demanda – quantidade de bens e serviços, e seus subitens.
- 23.6. A nova equipe técnica a ser alocada pela CONTRATADA deve contar com no mínimo 6 (seis) profissionais da área de TIC, conforme descrito na Tabela 3 – Estimativa de composição da equipe que será contratada. Na Tabela 13 a seguir, é apresentado a planilha simplificada para estimativa de valor mensal do serviço para cada um dos itens integrantes da nova contratação.
- 23.7. Conforme Laudo Técnico de Periculosidade, a SR/PF/CE possui consignado a todos os trabalhadores que atuam em serviços percebem nos vencimentos o adicional de periculosidade (30%), assim foi incluída a coluna "E" na tabela 13.

Tabela 13										
Item 1 - Operação de Infraestrutura de TIC e Atendimento aos Usuários de TIC	ITEM <N>			Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço						
				Categoria de Serviço						
	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Perfil	Salário de referência (A)	PERICULOSIDADE 30% (R\$) (E)	Quantidade (B)	Fator K	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = E x B)	
	1	2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 6.680,21	R\$ 8.684,27	1	2	R\$ 17.368,55	R\$ 17.368,55
	2	2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.067,14	R\$ 3.987,28	1	2,49	R\$ 9.928,33	R\$ 9.928,33
	3	3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	R\$ 4.255,82	2	2	R\$ 8.511,65	R\$ 17.023,29
4	3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	R\$ 3.256,66	2	2	R\$ 6.513,31	R\$ 13.026,62	
					Quantitativo Total Equipe	6		Custo Total mensal (F)	R\$ 57.346,79	

Tabela 14				
	Outros itens de custo			
	ITEM	Descrição		Custo mensal (E)
	1	Visita Técnica Programada (VTP)	Atendimentos Programados (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento)	R\$ 350,90
	2	Visita Técnica Emergencial (VTE)	Atendimentos Emergenciais (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento)	R\$ 183,78
	Custo mensal Total Outros Itens (G)			R\$ 534,68
	Custo mensal Total (F+G)			R\$ 57.881,47
	Custo total Anual (F+G) *12			R\$ 694.577,69
Custo total do contrato (F+G) *24			R\$ 1.389.155,38	

- 23.8. O custo estimado mensal desta solução é de R\$ 57.881,47 (cinquenta e sete mil, oitocentos e oitenta e um reais e quarenta e sete centavos), o que equivale a um valor anual de R\$ 694.577,69 (seiscentos e noventa e quatro mil quinhentos e setenta e sete reais centavos).
- 23.9. Considerando o ciclo do contrato, o valor previsto para 24 meses será de R\$ 1.389.155,38 (um milhão, trezentos e oitenta e nove mil, cento e cinquenta e cinco reais e trinta e oito centavos).
- 23.10. Além do adicional de periculosidade supracitado, encontram-se valores adicionais que influenciam diretamente no dimensionamento das propostas das empresas interessadas tais como as despesas com os atendimentos denominados "Visita Técnica Programada" (VTP), "Visita Técnica Emergencial" (VTE), conforme descritos respectivamente na Tabela 14. O custo estimado com locomoção considera, também, uma eventual necessidade de visita da equipe de N3 à Delegacia de Juazeiro do Norte.
- 23.11. Segue abaixo a base de cálculo utilizada para a composição das VTPs e VTEs, considerando as necessidades do contrato.

Visita Técnica Planejada (VTP)		
Parâmetros	Quantitativos	Fórmula
Duração contrato em meses	24	a
Nº de visitas por semestre	2	b
Quantidade de semestres	4	c=a/6
Duração da VTP em dias	3	d
Quantidade de profissionais em cada VTP	1	e
Valor da diária*	R\$ 300,90	f
Custo estimado com locomoção	R\$ 300,00	g
Quantidade de diárias por profissional	6	b x d
Custo de diárias por profissional	R\$ 1.805,40	b x d x f
Subtotal de custo por profissional	R\$ 2.105,40	(b x d x f) + g
Subtotal por semestre	R\$ 2.105,40	((b x d x f) + g) x e
Cálculo por períodos		Quantitativos consolidados
Provisão mensal	R\$ 350,90	((b x d x f) + g) x e) / 6
Total por ano	R\$ 4.210,80	((b x d x f) + g) x e) x 2
Total para o contrato	R\$ 8.421,60	((b x d x f) + g) x e) x c

Tabela 16 - Estimativa das Visitas Técnicas Emergenciais.		
Visita Técnica Emergencial (VTE)		
Parâmetros	Quantitativos	Fórmula
Duração contrato em meses	24	a
Nº de visitas por semestre	1	b
Quantidade de semestres	4	c=a/6
Duração da VTP em dias	3	d
Quantidade de profissionais em cada VTP	1	e
Valor da diária*	R\$ 300,90	f
Custo estimado com locomoção	R\$ 200,00	g
Quantidade de diárias por profissional	3	b x d
Custo de diárias por profissional	R\$ 902,70	b x d x f
Subtotal de custo por profissional	R\$ 1.102,70	(b x d x f) + g
Subtotal por semestre	R\$ 1.102,70	((b x d x f) + g) x e
Cálculo por períodos		Quantitativos consolidados
Provisão mensal	R\$ 183,78	(((b x d x f) + g) x e) / 6
Total por ano	R\$ 2.205,40	(((b x d x f) + g) x e) x 2
Total para o contrato	R\$ 4.410,80	(((b x d x f) + g) x e) x c

- 23.12. Na tabela 17 estão presentes os valores estimados dos equipamentos para que os técnico da torre de atendimento ao usuários de TIC exerçam suas atividades, assim cada um deles deve ter disponível os referidos materiais nas suas localidades de trabalho ou em transporte para atender as VTP e VTE.
- Tabela 17 - Preço Estimado para Equipamentos da equipe de Atendimento ao Usuário.

Ferramentas para Técnicos	Valor Unitário
chave Phillips #0	R\$ 16,00
chave Phillips #1	R\$ 26,00
chave de fenda 1/8"	R\$ 16,00
chave de fenda ¼ "	R\$ 26,00
chave de fenda 3/16";	R\$ 20,00
tubo para acessórios e componentes	R\$ 15,00
alicate de bico longo 5"	R\$ 40,00
chave Torx T10;	R\$ 20,00
chave Torx T15;	R\$ 20,00
pinça retrátil com 3 dentes;	R\$ 10,00
pinça T para soldar e segurar;	R\$ 17,00
pinça para chips, antiestática;	R\$ 20,00
insensor de chip antiestático;	R\$ 10,00
extrator de componentes de 3 garras	R\$ 10,00
chave teste (busca polo)	R\$ 30,00
alicate diagonal	R\$ 40,00
alicate cortador e descascador de fios	R\$ 40,00
extrator de chip;	R\$ 20,00
tubo com solda;	R\$ 10,00
ferro de soldar;	R\$ 50,00
sugador de solda;	R\$ 20,00
pincel para limpeza;	R\$ 5,00
chave de porca 1/8";	R\$ 10,00
Chave de porta 3/16"; e	R\$ 15,00
estopo para acondicionar o material acima relacionado	R\$ 100,00
alicate de crimpar RJ45	R\$ 60,00

alicate de inserção para RJ45 do tipo punch down	R\$ 50,00
testador de cabo de rede	R\$ 100,00
Total	R\$ 816,00

23.13. Com base nos custos individualizados nas tabelas 17 e 18 (abaixo), podemos chegar a uma estimativa de valores mensais do custo globalizado para a composição do valor de outros insumos que, além da composição total da mão de obra, devem ser incluídos no fator K e aplicados na composição do preço final do contrato. Na tabela 18 podemos ver alguns valores estimados que devem fazer parte da formação de preço do fator K.

Tabela 18 Estimativa de outros custos integrantes do Fator K que devem ser considerados e especificados na planilha de formação de preços.			
1	Equipamentos	Considerando o valor de mercado dos itens da tabela 17, computados entre os 6 perfis que participaram do contrato, diluído nos 24 meses do prazo.	R\$ 204,00
2	Treinamento	Conforme pesquisa de mercado envolvendo cursos de 60h foi considerado o valor R\$ 1500,00 por perfil alocado e por ano, conforme item 6,1 do ETP.	R\$ 375,00
3	Sobreaviso	Leva-se em conta 1/3 da média salarial dos servidores listados nos itens 1.2.3 e 4 da Tabela 13, incluindo periculosidade.	R\$ 825,71
4	Horas-Extras	Projeta-se que estes acionamentos não ultrapassem 5% (cinco por cento) do quantitativo de horas estimado para a carga horaria mensal contratada (CLT), conforme previsto no item 6.16.4 do ETP.	R\$ 441,53

OBS : 1) Os valores especificados são estimados, baseado na estatística do cenário atual (itens 3 e 4) e as necessidades constantes no ETP (itens 1 e 2), objetivando esclarecer ao LICITANTE um parâmetro de razoabilidade no calculo do fator K da sua proposta.

2) Atentar para o resumo dos custos que compõem a formação do preço especificados nas tabelas 13 e 14.

- 23.14. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)
- 23.14.1. Como planejamento de disponibilidade de recursos, os valores estimados para o contrato ao longo de 05 (cinco) anos são apresentados na Tabela 19.

23.14.2. Foi considerado o método de reajuste contratual o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado da média dos últimos 6 anos, anualizando o ano de 2024, obtendo-se o índice de 5,197%.

Tabela 19 - Mapa Comparativo dos cálculos Totais de Propriedade (TCO).

Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI)		Estimativa de TCO ao longo dos anos				
		Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5
Ano	Percentual					
2024*	5,8	R\$ 694.577,69	R\$ 730.675,88	R\$ 768.650,15	R\$ 808.598,00	R\$ 850.621,99
2023	1,17					
2022	7,43					
2021	5,74					
2020	7,42					
2019	6,24					
2018	2,58					
Média	5,197					

Fonte: IPEA GOVBR
* Parcial até Nov/2024 anualizado

23.14.3. Salientando que a contratação tem prazo de 2 anos (24 meses), com valor total agregado máximo de R\$ 1.425.253,57 (Um milhão, quatrocentos e vinte e cinco mil duzentos e cinquenta e três reais e cinquenta e sete centavos). Os demais anos refere-se a expectativa de prorrogação contratual.

24. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA
- 24.1. A solução contratada abrangerá a gestão da infraestrutura e o suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A gestão da infraestrutura compreende a oferta de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, servidores de aplicação, sistemas operacionais, sistemas de backup, armazenamento de dados, monitoramento e administração operacional.

24.2. O suporte aos usuários de TIC incluirá também serviços simples de assistência técnica em microinformática, cobrindo a manutenção dos equipamentos e dos softwares utilizados pelos usuários da PF/CE. É importante mencionar que o serviço de atendimento inicial ao usuário (NI) não está contemplado nesta contratação, pois será executado de maneira centralizada pela DTI/PF.

24.3. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado do Ceará, conforme apresentado no item 6.16 Requisitos de disponibilidade.

24.4. Os atendimentos de requisição deverão ser prestados no horário administrativo em todas as unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado do Ceará. No entanto, poderá ser demandado atendimento de requisição nos fins de semana, feriados ou durante a semana fora do horário administrativo, mediante comunicação da CONTRATANTE caso seja uma ação programada, ou decorrente de acionamento sem prévio aviso para as tratativas de incidentes. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejaria qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.

24.5. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte presencial, no horário de sobreaviso, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário devidamente registrada na plataforma de atendimentos de chamados.

24.6. O atendimento dos suportes será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento da DTI/PF. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da SR/PF/CE, como também poderão interagir de forma remota.

24.7. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF para gerenciar as demandas. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os chamados de suporte. A plataforma de gerenciamento de chamados deverá ser utilizada pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.

24.8. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que o equipe da DTI/PF escalar no sistema o chamado de suporte para a SR/PF/CE.
25. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO
- 25.1. A estimativa de custo total da contratação para o período de 12 meses é o valor de R\$ 694.577,69 (seiscentos e noventa e quatro mil, quinhentos e setenta e sete reais e sessenta e nove centavos), conforme detalhado na Tabela 16, e para o ciclo contratual de 2 anos (24 meses) o valor total máximo de R\$ 1.425.253,57 (Um milhão, quatrocentos e vinte e cinco mil duzentos e cinquenta e três reais e cinquenta e sete centavos.
26. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO
- 26.1. A solução selecionada é aquela que melhor atende às necessidades das unidades da Polícia Federal no estado do Ceará, especificamente na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.

26.2. As unidades da Polícia Federal no estado do Ceará enfrentam uma escassez de servidores qualificados para atuar na área de TIC. Como anteriormente exposto no documento SEI nº 28756675, com base na métrica de dimensionamento do SISPF, que define um quadro mínimo de servidores necessários para atuar na área de TI dos órgãos da Administração Pública Federal, foi estipulado um contingente esperado de 15 profissionais para a PF no Ceará.

26.3. Se consideramos o método do CNI, divulgado no Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação 2021-2026, ITEM 7 ele estabelece um dimensionamento referencial baseado na quantidade de usuários. No caso em estudo, considerando o número de 683(Tabela 6) indica um percentual de 4% +15, portanto a condição proposta não ultrapassa o número previsto nas recomendações administrativas.

26.4. Dentre as opções de solução disponíveis, a contratação de uma empresa especializada em atendimento aos usuários, suporte e operação de infraestrutura de TIC visa alocar imediatamente uma equipe de profissionais capacitados. Essa equipe tem como objetivo solucionar problemas de TIC, contribuir para a avaliação das demandas, planejamento de melhorias, otimização do uso dos recursos computacionais existentes, auxiliar na avaliação e adoção de novas tecnologias, especificação de equipamentos, manutenção da documentação técnica da infraestrutura, entre outras atividades essenciais para o bom desempenho das atividades essenciais e de suporte da Polícia Federal no Ceará.
27. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO
- 27.1. 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 6.880/2024, que entrou em vigor em 4º de outubro de 2024.

27.2. 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 TIC (2º níveis); operação da infraestrutura de TI (3º nível) e 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), com indicadores de desempenho que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA.

27.3. Esse modelo incentiva a melhoria da 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 e gerando economia contratual.
28. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO
- 28.1. Como resultado da Contratação dever-se-á alcançar a excelência na prestação do serviço de TIC da PF, em alinhamento com as boas práticas de gestão tecnológica, gerando como resultados diversos benefícios diretos e indiretos, tais como: garantir suporte técnico especializado de qualidade aos usuários; disponibilizar serviços de TIC com melhorias contínuas das soluções; garantia de disponibilidade, confiabilidade e integridade dos ativos e sistemas de TIC da PF/CE, mantendo uma base histórica documental dos incidentes e solicitações de serviços; monitoramento constante da satisfação dos usuários ao atendimento de chamados técnicos; contribuição com a melhoria da política pública dos serviços prestados pela PF aos cidadãos, buscando eficiência; possibilitar ganho de produtividade, remuneração por resultados obtidos, gerando economicidade e métodos ágeis dentro da prestação de serviço público; possibilitar segurança da informação no ambiente tecnológico e reduzir riscos de indisponibilidade de sistemas, perda de dados e incidentes que causem prejuízos à administração pública.

28.2. A Polícia Federal opera com mais de 100 sistemas corporativos essenciais para suas operações, abrangendo áreas como polícia judiciária, inteligência, criminalística, administração policial, fiscalização e controle de armas, segurança privada, produtos químicos, imigração, passaportes, registro de estrangeiros, dentre outros. Estes sistemas demandam consideráveis recursos computacionais e requerem alta disponibilidade, sendo a contratação pretendida essencial para toda as atividades elencadas.

28.3. A excelência da infraestrutura de Tecnologia da Informação permeia toda a estrutura da Polícia Federal no estado. O contrato a ser firmado contribui significativamente para a fluidez no uso das ferramentas de TIC pelos servidores e colaboradores, resultando na melhoria dos resultados alcançados. Isso se traduz na redução das interrupções das atividades e no melhor desempenho da infraestrutura, o que gera economia para a Administração ao reduzir perdas decorrentes de falhas e minimizar o desperdício de recursos associado ao pagamento de mão-de-obra não plenamente aproveitada.
29. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS
- 29.1. Orientar o processo conforme estipulado na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - conhecida como Lei de Licitações e Contratos. Garantir que a instrução do processo esteja alinhada com as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa 94/2022, ajustando conforme necessário e aplicando as disposições da Instrução Normativa 209-DG/PF, uma vez que ainda não dispomos de uma instrução atualizada com base na nova legislação de licitações.

29.2. Verificação da infraestrutura física nos locais de prestação dos serviços.

29.3. Iniciar o processo de documentação do conhecimento com a finalidade de atender uma possível futura transição de empresa.

29.4. Após a contratação, com a a assinatura do contrato, nomear fiscais de Contrato, conforme a IN 94/2022 para contratação de TIC., devendo ser nomeados Fiscal Requisitante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo.
30. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE
- 30.1. Diante de todo o exposto neste estudo, entendemos ser VIÁVEL a contratação da solução escolhida.

30.1.1. Considerando os dados compilados neste documento, a Solução 2 - Contratação de uma empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) revela-se como a opção mais adequada. Isso se deve à estimativa da carga de trabalho contratada, embasada em critérios objetivos e comprovados, além de estar em total conformidade com a legislação normativa de TIC em vigor. O modelo proposto neste Estudo Técnico Preliminar (ETP) permitirá a entrega oportuna e adequada dos serviços de TIC aos usuários, seguindo padrões de qualidade pré-estabelecidos para cada serviço desempenhado pela CONTRATADA. A avaliação dos resultados estará pautada em indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho, os quais refletem as demandas estratégicas da Instituição, contribuindo assim para alcançar os objetivos estratégicos da Polícia Federal. A medida que se reduzem as falhas e os períodos de indisponibilidade dos recursos de TIC, isso se reflete no melhor desempenho de toda a atividade policial, incluindo efetivos policiais, pessoal administrativo, contratados e estagiários. Tal melhoria repercutirá positivamente nos índices de satisfação do público externo que utiliza os serviços da Instituição. Por fim, e não menos importante, essa solução também se reflete em uma melhor relação custo-benefício. Um ambiente de TIC efetivo eleva a produtividade da Instituição, reduzindo o desperdício de recursos e agilizando a implementação de melhorias.

30.1.2. Em cumprimento ao disposto na Lei nº 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 39414330, e pela autoridade máxima da Área de TIC.

INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTES TÉCNICOS
MISSIAS UCHOA CAVALCANTE Agente de Polícia Federal Chefe NTI/SR/PF/CE	FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS Perito Criminal Federal Integrante Técnico Titular

Integrante Requisitante Titular	ANAXIMANDRO MARTINS LEÃO
	Escrivão de Polícia Federal NTI/SR/PF/CE Integrante Técnico Substituto

31. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

31.1. Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e suas Portarias disciplinatoras.

Fortaleza/CE, na data da assinatura.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC DA UNIDADE
JOSÉ ANTÔNIO SIMÕES DE OLIVEIRA FRANCO Delegado de Polícia Federal Superintendente Regional SR/PF/CE AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC DA UASG -200392



ANEXO II – VOLUME DE SERVIÇOS ESTIMADO A SER CONTRATADO

Região	ITEM <Nº>	Localidade	PREVISÃO OITIC(*)	PREVISÃO AUTIC (**)
Região 1	1 a 6	SR/PF/CE e demais localidades	1.200	1750
Região 2	7	Posto Iguatemi (UPAS)	150	240
	8	Aeroporto Pinto Martins	50	130
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE	200	500
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	24	30
Total Anual de Atendimentos previstos			1.524	2.540

Obs: levantamento tendo como base o item 7.7 Levantamento do Histórico de Chamados constante do ETP.

ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS E FLUXO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS

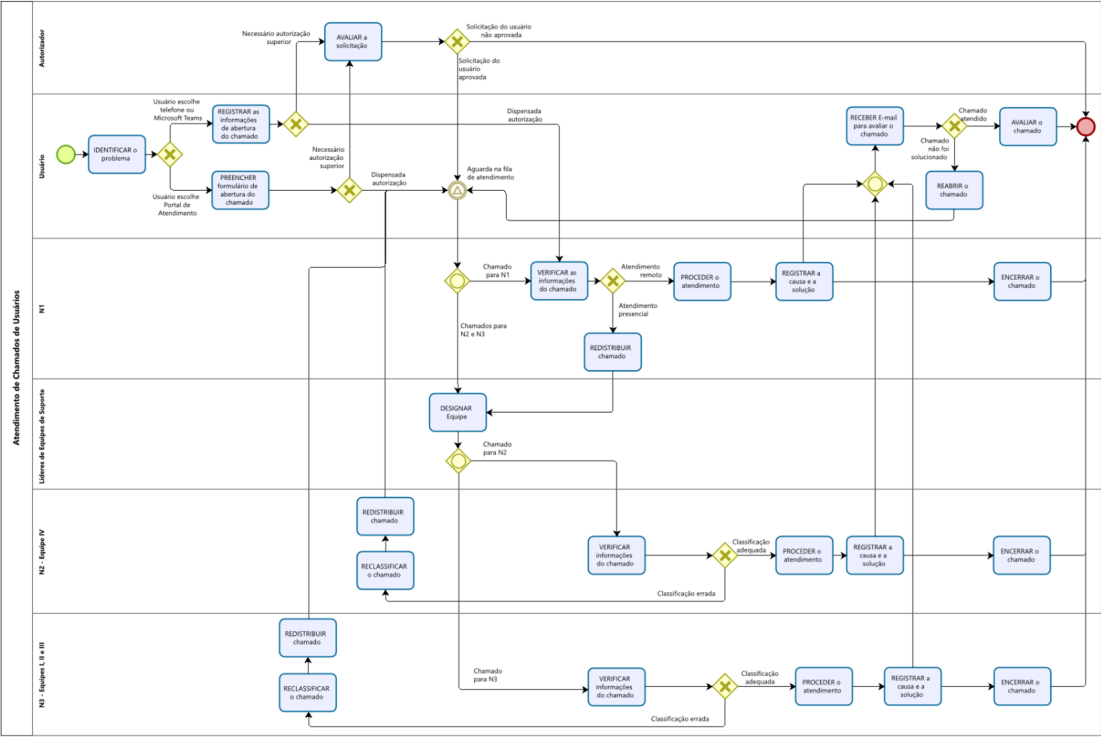
1. O catálogo de serviço contendo o tipo de atendimento, serviço, atividade, tipo de demanda, equipe responsável pela execução da atividade (OITIC ou AUTIC) e o tempo máximo de solução (TMS) respectivamente são apresentados na tabela abaixo. Ressalta-se que o tempo de início de tratativa (TIT) é de 20 (vinte) minutos para todos os tipos de atendimento, seja para as equipes de operação de infraestrutura e/ou para atendimento de usuários de TIC.
2. Na coluna TD, são marcadas para quais atividades são aplicáveis o Tempo de Deslocamento (TD), cujas horas são quantificadas no **Anexo IX**, variáveis de acordo com a localidade.
3. Salienta-se que os serviços constantes no catálogo estão padronizados com a ferramenta

TIPO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO	ATIVIDADE	TIPO DE DEMANDA	OITIC	AUTIC	TMS	TD
Atendimento a Usuários de TIC	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à Internet	Requisição	X	X	8h	
		Tratar indisponibilidade em wi-fi	Incidente	X	X	2h	X
		Conceder acesso a rede wi-fi	Requisição	X	X	8h	
	Acesso remoto - VPN	Tratar falha no acesso a Internet	Incidente	X	X	2h	X
		Dúvidas acesso remoto - VPN	Requisição	X	X	8h	
		Tratar falha de acesso à VPN	Incidente	X	X	1h	
	Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
		Configurar softwares homologados	Requisição	X	X	8h	X
		Corrigir falha em software	Incidente	X	X	8h	X
		Dúvidas sobre softwares	Requisição	X	X	24h	
	Contas e Perfis de Acesso	Instalar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
		Alterar senha de rede	Requisição	X		4h	
		Certificado Digital Erro/Dúvidas	Requisição	X	X	8h	X
		Desbloquear senha de rede	Requisição	X		4h	
	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Habilitar/Movimentar conta de usuário	Requisição	X		8h	
		Ativar ponto de rede	Requisição	X	X	4h	X
		Conectar cabo de rede	Requisição	X	X	4h	X
		Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	Requisição	X	X	8h	
		Emitir laudo de equipamento	Requisição	X	X	24h	X
		Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	Requisição	X	X	8h	
		Orientar - Instalar/configurar computador	Requisição	X	X	8h	X
		Orientar - Substituir/instalar e configurar periféricos	Requisição	X	X	8h	X
		Recolher desktop/notebooks e periféricos	Requisição	X	X	8h	X
		Tratar falha ou indisponibilidade de computador	Incidente	X	X	8h	X
	E-mail	Configurar Outlook	Requisição	X	X	8h	
		Dúvidas sobre e-mail	Requisição	X	X	8h	
	Impressoras/ Multifuncionais/ Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Requisição	X	X	8h	
		Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	Requisição	X	X	8h	X
		Recolher impressoras/multifuncionais/scanners	Requisição	X	X	4h	X
		Tratar falhas em impressora/scanner	Incidente	X	X	4h	X
	Pasta de rede	Tratar indisponibilidade	Incidente	X	X	2h	X
		Trocar insumos de impressora	Requisição	X	X	8h	X
		Conceder acesso	Requisição	X		4h	
		Crar pasta de rede	Requisição	X		4h	
	Ponto Eletrônico	Dúvidas de Pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
		Mapear pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
		Restaurar dados de pasta	Requisição	X		8h	
		Configurar/Habilitar relógio de ponto	Requisição	X	X	8h	X
	Projetores de vídeo e Câmera de Vigilância	Dúvidas de Ponto Eletrônico	Requisição	X	X	8h	
		Reprocessar digital/batida de ponto	Requisição	X	X	8h	
		Transferir digital	Requisição	X	X	8h	
		Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	
	Sistemas Corporativos e Portais	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	X
		Tratar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância	Incidente	X	X	2h	X
		Tratar falha ou indisponibilidade do SISCART	Incidente	X		1h	
		Dúvidas de Telefonia	Requisição	X	X	8h	
	Telefonia	Instalar ramal	Requisição	X		8h	X
		Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	Requisição	X		8h	
		Realizar configurações ou alterações na telefonia	Requisição	X	X	24h	X
		Remanejar ramal	Requisição	X	X	8h	X
Operação de Infraestrutura de TIC	Backup e armazenamento de Dados	Tratar falhas no ramal	Incidente	X	X	8h	X
		Adicionar cliente	Requisição	X		4h	
		Alocar volume do storage	Requisição	X		24h	
		Atualizar backup	Requisição	X		24h	
		Atualizar storage	Requisição	X		24h	
		Backup Request	Requisição	X		24h	
		Configurar zoning	Requisição	X		24h	
		Crar Share NFS	Requisição	X		24h	
		Crar Share SMB	Requisição	X		24h	
		Crar unidade lógica em storage	Requisição	X		8h	
		Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	Requisição	X		8h	
		Executar rotina diária para backup de bancos de dados	Requisição	X		8h	
		Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	Requisição	X		8h	
		Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	Requisição	X		8h	
		Executar rotinas de backup	Requisição	X		8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		8h	X
		Incluir/Alterar rotina de backup	Requisição	X		8h	
		Instalar/Configurar equipamento de backup	Requisição	X		8h	X
		Instalar/Configurar solução de backup	Requisição	X		8h	X

			Instalar/Configurar storage	Requisição	X		8h	X
			Otimizar performance de storage	Requisição	X		8h	X
			Readequar espaço físico de backup	Requisição	X		8h	
			Realizar backup de novo IC	Requisição	X		24h	X
			Realizar devolução de Unidade Lógica	Requisição	X		24h	
			Realizar expansão de volume	Requisição	X		24h	
			Realizar export de relatórios	Requisição	X		24h	
			Realizar restore do File System	Incidente	X		8h	
			Realizar troubleshooting Falha Crítica	Incidente	X		8h	
			Realocar espaço físico em storage	Requisição	X		8h	
			Restaurar dados de Banco de dados	Requisição	X		4h	
			Restaurar dados de usuários	Requisição	X		4h	
			Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Requisição	X		4h	
			Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		8h	X
			Tratar falha em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X
Banco de Dados			Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X
			Alterar privilégio de acesso	Requisição	X		8h	
			Crnar Banco de Dados	Requisição	X		24h	
			Crnar Monitoramento	Requisição	X		24h	
			Crnar/remover ou alterar usuário de acesso	Requisição	X		8h	
			Dúvidas de Banco de Dados	Requisição	X		24h	
			Executar Script de Consulta	Requisição	X		24h	
			Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
			Otimizar desempenho	Requisição	X		4h	
			Relatar erro em Banco de dados	Incidente	X		1h	
			Relatar indisponibilidade ou lentidão	Incidente	X		1h	
			Remover usuário com acesso	Requisição	X		8h	
			Solicitar Dump via Agente	Requisição	X		4h	
			Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	
			Configurar câmera IP	Requisição	X		8h	X
CFTV			Configurar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X
			Configurar gravação/backup do sistema CFTV	Requisição	X		24h	X
			Configurar usuário e perfil de acesso ao sistema CFTV	Requisição	X		8h	X
			Dúvidas de CFTV	Requisição	X		8h	
			Extrair/Disponibilizar imagens ou vídeos do CFTV	Requisição	X		4h	X
			Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
			Instalar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X
			Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
			Tratar falha / indisponibilidade em câmera IP	Incidente	X		2h	X
			Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de CFTV	Incidente	X		2h	X
			Acompanhar terceiros no Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		24h	X
			Dúvidas de Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		8h	
			Fornecer relatórios ou informações	Requisição	X		24h	X
			Instalar/conectar/reordenar cabos e pontos de acesso	Requisição	X		24h	X
			Instalar/configurar/executar teste de carga de baterias/movimentar Nobreak	Requisição	X		4h	X
Datacenter/ Infraestrutura Física			Instalar/mover/remover rack, cabos e fibra ótica	Requisição	X		8h	X
			Inventariar ativos de TI do Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		24h	X
			Montar e manter um mapa de rede e ativos de TI	Requisição	X		24h	X
			Realizar atividades de instalação física no Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		8h	X
			Realizar instalação/remoção de equipamentos	Requisição	X		4h	X
			Realizar manutenção corretiva em Datacenter/Sala Técnica	Incidente	X		2h	X
			Solicitar acesso à Datacenter/Sala Técnica	Requisição	X		4h	
			Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	Requisição	X		24h	X
			Solicitar reparo	Incidente	X		8h	X
			Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
			Tratar falhas pertinentes a Nobreak	Incidente	X		4h	X
			Agendar reunião junto a Lider de Governança	Requisição	X		24h	X
			Aplicar melhoria em processo, relatório ou fluxo	Requisição	X		24h	X
			Cadastro/Configuração de ativo no CMDB	Requisição	X		24h	X
			Corrigir erro de atividade, fluxo ou relatório	Requisição	X		24h	X
Governança de Serviços de TI			Crnar Relatório de Incidente	Requisição	X		24h	X
			Crnar/Alterar/Exclur item na base de conhecimento	Requisição	X		24h	
			Dúvidas de Governança	Requisição	X		24h	
			Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
			Inventariar equipamentos de TI	Requisição	X		24h	X
			Levantar requisitos junto as áreas internas	Requisição	X		24h	X
			Realizar mapeamento de processo	Requisição	X		24h	X
			Registrar Problema	Requisição	X		24h	X
			Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
			Solicitar Visita Técnica Emergencial	Incidente	X		1h	X
			Solicitar Visita Técnica Planejada	Requisição	X		24h	X
			Tratativa de Satisfação	Requisição	X		24h	
			Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
			Crnar pasta de rede	Requisição	X		8h	
			Dúvidas de Microsoft	Requisição	X		8h	
Microsoft			Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
			Instalar serviços Microsoft	Requisição	X		24h	
			Instalar/Configurar- Hyper-V	Requisição	X		8h	
			Instalar/Configurar Máquina Virtual	Requisição	X		8h	
			Modificar estrutura de grupos de domínio	Requisição	X		8h	
			Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	Requisição	X		8h	
			Movimentar de Usuário no AD	Requisição	X		4h	
			Movimentar Máquina no AD	Requisição	X		4h	
			RDM - Atualizar versão/patches e SO	Requisição	X		8h	X
			RDM - Crnar/Alterar/Exclur Política de Domínio (GPO)	Requisição	X		8h	
			RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	Requisição	X		8h	
			Realizar manutenção no AD	Incidente	X		24h	
			Realizar manutenção no Windows	Incidente	X		24h	X
			Recuperar Chave do Bitlocker	Requisição	X		4h	
			Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
Monitoramento			Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		8h	X
			Configurar ferramenta para abertura automática de chamados	Requisição	X		8h	
			Crnar novo monitoramento	Requisição	X		8h	X
			Crnar usuário na ferramenta de monitoramento Zabbix	Requisição	X		8h	
			Dúvidas Monitoramento	Requisição	X		24h	
			Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
			Monitorar a execução das Rotinas de Backup	Requisição	X		24h	
			Monitorar a infraestrutura física (Datacenter e Salas Técnicas)	Requisição	X		24h	X
			Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	Requisição	X		24h	X
			Registrar Janela de Manutenção	Requisição	X		24h	
			Retirar monitoramento/Template	Requisição	X		8h	
			Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
			Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		4h	X
			Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
			Atualizar topologia documental	Requisição	X		24h	X
Redes			Configurar porta de switch	Requisição	X		24h	X
			Crnar/Alterar projeto lógico e físico	Requisição	X		24h	X
			Definir novo layout/topologia de rede	Requisição	X		24h	X
			Dúvidas de Redes	Requisição	X		24h	
			Executar procedimento de saída de equipamentos	Requisição	X		24h	X
			Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
			Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	Requisição	X		24h	X
			Instalar/Configurar Equipamentos de infraestrutura de rede	Requisição	X		24h	X
			Instalar/Trocar/Remover equipamento	Requisição	X		24h	X
			Levantar informação em ambiente de rede	Requisição	X		24h	X
			Movimentar equipamento de rede	Requisição	X		8h	X
			Organizar patch painel	Requisição	X		24h	X
			RDM - Atualizar Certificado	Requisição	X		8h	
			RDM - Atualizar política de IPS	Requisição	X		24h	
			Realizar interconexão de equipamentos	Requisição	X		24h	X
Segurança da Informação			Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	Requisição	X		24h	X
			Regra de firewall - liberação de endereço/protocolo/porta	Requisição	X		24h	
			Relatar Ero em Rede	Incidente	X		4h	X
			Reservar endereço IP, subrede, VLAN	Requisição	X		24h	
			Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
			Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de rede	Incidente	X		4h	X
			Analisar alertas	Requisição	X		8h	
			Analisar resultados de teste de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	
			Analisar vulnerabilidades	Requisição	X		8h	X
			Apoiar na tratativa de incidente de segurança	Incidente	X		4h	X

		Coletar logs	Requisição	X	8h	X
		Configurar equipamentos de segurança	Requisição	X	8h	X
		Configurar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X	8h	X
		Criar credencial em equipamento/serviço legado	Requisição	X	8h	X
		Criar procedimentos de Segurança	Requisição	X	24h	X
		Criar processos para testes de vulnerabilidade	Requisição	X	24h	X
		Documentar/Atualizar processo de Segurança	Requisição	X	24h	X
		Dívidas de Segurança da Informação	Requisição	X	8h	
		Executar teste de segurança	Requisição	X	8h	X
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X	24h	X
		Instalar equipamentos de segurança	Requisição	X	8h	X
		Instalar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X	8h	X
		Planejar / Conscientizar usuários	Requisição	X	8h	X
		Realizar supressão de vulnerabilidades no ambiente	Requisição	X	24h	X
		Realizar testes de vulnerabilidade	Requisição	X	24h	X
		Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC	Requisição	X	8h	
		Solicitar requisição planejada	Requisição	X	24h	X
		Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de segurança	Incidente	X	4h	X
	Sistemas	Conceder acesso à servidor de desenvolvimento	Requisição	X	24h	
		Configurar aplicação	Requisição	X	24h	
		Configurar Certificado Digital	Requisição	X	8h	
		Criar usuário de aplicação	Requisição	X	4h	
		Criar usuário de serviço	Requisição	X	4h	
		Dívidas em sistemas	Requisição	X	8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X	24h	
		Instalar aplicação	Requisição	X	8h	
		Otimizar desempenho em servidor de aplicação	Requisição	X	4h	X
		RDM - Corretiva/Rollback Aplicações	Requisição	X	24h	
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X	24h	X
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação em produção	Requisição	X	24h	X
		RDM - Realizar deploy	Requisição	X	24h	
		RDM - Reinicializar sistema ou serviço	Requisição	X	24h	X
		RDM - Remover aplicação	Requisição	X	24h	
		Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	Requisição	X	24h	X
		Relatar erro em Produção	Incidente	X	2h	
		Relatar Erros/Lentidão ou indisponibilidade nos ambientes de pré-hom/hom/desenv/reinamento.	Incidente	X	8h	
		Relatar indisponibilidade ou lentidão em produção	Incidente	X	1h	
		Remover aplicação	Requisição	X	24h	
		Solicitar apoio em teste de carga	Requisição	X	8h	
		Solicitar criação de CSR para certificado SSL	Requisição	X	8h	
		Solicitar Requisição planejada	Requisição	X	24h	
		Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em sistemas	Incidente	X	8h	X
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Atualizar configuração de Servidor de aplicação	Requisição	X	24h	X
		Automação - Clone VM	Requisição	X	4h	
		Automação - Delete VM	Requisição	X	4h	
		Automação - Deploy VM	Requisição	X	4h	
		Automação - Gerência de Disco VM	Requisição	X	4h	
		Automação - Gerência de filesystems VM	Requisição	X	4h	
		Automação - Snapshot VM	Requisição	X	24h	
		Conceder/Revogar Acesso em VM	Requisição	X	24h	
		Configurar certificado digital em sistema	Requisição	X	8h	
		Configurar log remoto	Requisição	X	8h	
		Configurar servidor de aplicação	Requisição	X	24h	
		Configurar servidor de Bancos de Dados	Requisição	X	24h	
		Configurar servidor de serviço de rede corporativa	Requisição	X	24h	
		Configurar servidor físico	Requisição	X	8h	X
		Configurar servidor virtual (VM)	Requisição	X	8h	
		Criar máquina virtual	Requisição	X	8h	
		Criar monitoramento	Requisição	X	24h	
		Dívidas de SO e Servidores	Requisição	X	8h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X	24h	X
		Instalar Sistema Operacional em servidor	Requisição	X	4h	X
		Instalar Sistema Operacional em VM	Requisição	X	4h	
		Instalar/Atualizar software básico em servidor	Requisição	X	4h	X
		Manutenção em Hyper-V	Incidente	X	8h	
		Otimizar desempenho em servidor de aplicação	Requisição	X	4h	X
		RDM - Corretiva/Rollback virtualização	Requisição	X	24h	
		RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X	24h	X
		RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	Requisição	X	24h	X
		RDM - Remover aplicação	Requisição	X	24h	
		Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X	8h	X
		Realizar instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Requisição	X	4h	X
		Realizar manutenção corretiva em servidor físico	Incidente	X	4h	X
		Realizar manutenção corretiva em servidor virtual (VM)	Incidente	X	4h	
		Realizar manutenção preventiva em servidor físico	Requisição	X	8h	X
		Realizar manutenção preventiva em servidor virtual (VM)	Requisição	X	8h	
		Relatar erro em VM	Incidente	X	2h	
		Remover servidor de Aplicação	Requisição	X	24h	X
		Solicitar Requisição planejada	Requisição	X	24h	X
		Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor físico	Incidente	X	4h	X
		Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor virtual (VM)	Incidente	X	4h	
	Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	Requisição	X	8h	
		Atualizar firmware	Requisição	X	24h	X
		Configurar Gateway	Requisição	X	8h	X
		Configurar novo ramal	Requisição	X	8h	X
		Configurar PABX IP	Requisição	X	8h	X
		Dívidas de telefonia	Requisição	X	24h	
		Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X	8h	X
		Instalar Gateway	Requisição	X	8h	X
		Instalar PABX IP	Requisição	X	24h	X
		Realizar backup da solução de telefonia	Requisição	X	8h	
		Realizar configurações ou alterações na telefonia	Requisição	X	8h	X
		Realizar manutenção corretiva na solução de telefonia	Incidente	X	4h	X
		Realizar manutenção preventiva na solução de telefonia	Requisição	X	8h	X
		Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X	24h	X
		Tratar falha / indisponibilidade na solução de telefonia	Incidente	X	2h	X

3. O fluxo de atendimento dos chamados é apresentado a seguir, observando-se que a CONTRATADA desempenhará as atividades nas trilhas Líderes de Equipes de Suporte, N2 – Equipe IV e N3 – Equipes I, II e III.



ANEXO IV – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO
O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.
Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 94/2022.

A **Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Ceará**, com sede Av. Borges de Melo 820 - Bairro Aeroporto - CEP 60415-510 na cidade de Fortaleza/CE, CNPJ 00.394.494/0023-41, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa _____ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/NIF, sob o n.º _____, com sede na _____ (endereço completo), doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO n. **XX.2025-SR/PF/CE** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA obriga-se a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe a adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não caracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiais, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Fortaleza/CE, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<div></div> <div><Nome> <Qualificação></div>	<div></div> <div>Delegado de Polícia Federal Superintendente Regional - SR/PF/CE</div>

TESTEMUNHAS	
<div></div> <div><Nome> <Qualificação></div>	<div></div> <div><Nome> <Qualificação></div>

ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.
No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.
Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xx/2025-SR/PF/CE		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxx.xxx.xxx/xxx-xx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
CONTRATANTE	Superintendência Regional da Polícia Federal no Ceará	CNPJ	00.394.494/0023-41
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATRÍCULA	xx.xxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.

Os funcionários abaixo identificados estão cientes de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede e sistemas poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

Funcionários da Contratada		
Nome	CPF	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<000.000.000-00>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<000.000.000-00>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<000.000.000-00>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<000.000.000-00>	

_____(cidade), ____ de _____ de _____.

ANEXO V – REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE E DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1. A comprovação do atendimento aos requisitos de formação do líder e integrantes das equipes, será realizada por meio de uma ou mais das seguintes formas relacionadas abaixo:

1. Apresentação do diploma de conclusão de curso de graduação em Tecnologia da Informação (ou área relacionada), ou diploma de graduação em qualquer área acompanhado de um certificado de especialização na área de Tecnologia da Informação com um mínimo de 300 horas/aula. Estes diplomas devem ser emitidos por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
 - 2.Emissão de um comprovante pela entidade certificadora correspondente.
 3. Apresentação de diploma ou certificado de conclusão de curso emitido por uma empresa especializada em treinamento.
 - 4.Declaração pessoal confirmando o conhecimento necessário.
 5. Apresentação de documentação oficial como Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), registros autônomos, contratos de serviço, faturas de serviço, ou outras provas documentais, permitindo a soma de períodos não simultâneos para atender aos requisitos de tempo.
 6. Declaração de terceiros que possam confirmar a realização das atividades, admitindo a soma de períodos não simultâneos para cumprir os requisitos de tempo.
 7. Publicação de artigos em revistas especializadas.
 8. Aceitação do período de estudo de graduação em Tecnologia da Informação, confirmado pelo histórico acadêmico emitido por uma instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
3. As declarações apresentadas (4) e (6), estão sujeitas a verificação de sua veracidade a qualquer tempo, sendo a CONTRATADA penalizada administrativamente e apurada a responsabilidade penal para o emissor da declaração.

4. Integrantes da Equipe especializada I – – Atendimento ao Usuário .

4.1 Profissionais em centrais de atendimento de TIC, no segundo nível, desempenham tarefas como instalação de hardware e software diretamente utilizados pelos usuários, como computadores, periféricos, aparelhos telefônicos e outros dispositivos eletrônicos. Eles oferecem serviços de manutenção e correção de falhas em equipamentos eletrônicos, além de realizar procedimentos de manutenção preventiva e corretiva no conjunto de equipamentos de TIC. Deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas nas formas descritas nos itens (1) a (8) do item 1:

1. Todos os integrantes devem ter concluído o ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
2. Todos os integrantes devem possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e /ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais em manutenção de microcomputadores.
3. Todos os integrantes devem possuir documento que comprove conclusão de curso em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores. Excepcionalmente, a critério da avaliação da CONTRATANTE, poderá ser aceito comprovação de experiência nestas matérias, conforme critérios de aceitação acima.
4. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede.

5. Integrantes da Equipe especializada II – Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC (3º Nível). Profissionais do terceiro nível que atuam em centrais de atendimento ou estão associados ao centro de dados. Responsáveis pelo gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages e outros dispositivos no ambiente virtualizado. Também desempenham funções no controle de backups, estabelecimento de procedimentos para recuperação de desastres computacionais e administração de recursos avançados de informática, como servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional, demandando alocação, configuração, instalação de softwares ou desenvolvimento e execução de scripts para monitoramento e controle desses recursos. Também devem ter aptidão para seja em uma central de atendimento ou vinculados ao centro de dados, desempenham um papel fundamental na comunicação eficaz das redes, tanto locais quanto de longa distância, abrangendo conexões sem fio, telefonia e radiocomunicação crítica. Eles garantem a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, além de se concentrarem na melhoria contínua e funcionamento otimizado dos ativos de redes.

Estes profissionais estão envolvidos na concepção, execução, aprimoramento e manutenção de projetos lógicos de redes, além de configurar e otimizar recursos para a interconexão de dados. Responsáveis pela segurança da informação, eles oferecem serviços abrangentes, incluindo monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e supervisão de controles de segurança, bem como execução de vários testes e inspeções de segurança. Além disso, são encarregados do controle preventivo e reativo de segurança relacionados aos diversos ativos da infraestrutura, contribuindo para a implementação das medidas técnicas conforme delineadas na política de segurança.

5.1 A equipe necessita das seguintes qualificações mínimas, comprovadas conforme as diretrizes descritas nos itens (1) a (8) do item 1:

1. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação em qualquer área de TIC, 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, 300 horas/aula.
2. Experiência profissional mínima de 3 (três) anos como analista de suporte computacional ou denominação equivalente.
3. Experiência mínima de 3 (três) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.
4. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas.
5. Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).
6. Experiência na implantação, configuração e administração da solução Microsoft Intune.
7. Experiência mínima de 01 (um) ano em atividades de administração de sistemas operacionais Linux.
8. Experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V, Proxmox ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
9. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2019 ou superior), GNU/Linux (RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).
10. Conhecimentos em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT, e normas ISO/IEC 27001 e 27002.
11. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
12. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.
13. Possuir no mínimo um colaborador com curso de Windows Server 2012 ou superior.
13. Conhecimento de Inglês Técnico.

ANEXO VI – ATIVIDADES E ATRIBUTOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS

1. Os colaboradores da CONTRATADA serão distribuídos em 2 (duas) equipes especializadas distintas, dentro do mesmo item único da licitação, conforme especificado na Tabela abaixo, refletindo as atividades a serem realizadas e as competências específicas dos profissionais em cada área. É fundamental documentar e manter atualizada a alocação dos colaboradores em suas respectivas equipes especializadas, em cooperação com a equipe de fiscalização do contrato.

Nível de Atendimento	Serviços
Atendimento aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível)	Equipe Especializada I
Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC.(3º Nível)	Equipe Especializada II

2. Cada uma das equipes especializadas tem a responsabilidade de operar em um segmento específico da prestação de serviços, de acordo com sua expertise, assegurando a integração completa entre os segmentos. O foco principal é garantir a qualidade do atendimento, a experiência dos usuários e o cumprimento dos níveis de serviço e desempenho, detalhados no TR. Essas equipes são complementares e devem trabalhar de maneira integrada e sinérgica.

3. As equipes especializadas desempenham funções em duas categorias principais de serviços de Tecnologia da Informação: Serviços de atendimento aos usuários de TIC (2º Nível), comumente realizados pelos membros da Equipe especializada I e supervisionado pelo líder da equipe especializada II e Serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), executados pelos membros das equipes especializadas II.

4. Embora os membros das equipes II possam em algumas situações desempenhar ações relacionadas ao atendimento aos usuários, os membros da equipe I não estão autorizados a realizar atendimentos dos serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível).

5. São definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

1. Atuar proativamente para atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC, cumprindo os níveis de serviços acordados.
2. Procurar a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade
3. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e direcionar as atividades para o atendimento pela CONTRATADA.
4. Assegurar a coordenação e comunicação entre as equipes especializadas que trabalham juntas para resolver todas as ocorrências da CONTRATADA.
5. Realizar todas as atividades típicas de sua especialidade, incluindo aquelas não explicitamente relacionadas, e fazer os encaminhamentos necessários para atender as demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
6. Participar de reuniões com a CONTRATANTE e equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades.
7. Comunicar incidentes ou riscos de segurança que possam afetar as instalações, serviços de TIC, ativos ou informações da CONTRATANTE, propondo ações e contramedidas.
8. Produzir e manter atualizados relatórios técnicos sob demanda e indicadores de serviço e desempenho em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço e gestão dos serviços e ativos de TIC, apresentando informações em tempo real e por períodos definidos pela CONTRATANTE.
9. Curar (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizadas) bases de conhecimento com scripts de solução para atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro de sua especialidade.
10. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
11. Cooperar com a equipe de segurança local e nacional da CONTRATANTE para manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
12. Oferecer atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
13. Executar todas as atividades de acordo com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

5.1. Cada equipe especializada possui um conjunto específico de atividades a serem executadas, como será detalhado nos próximos itens.

5.1.1 Equipe especializada I – Atendimento (usuários) aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível) - o Setor de Atendimento ao Usuário desempenha um papel vital, resolvendo presencialmente as demandas dos usuários que não foram solucionadas através do suporte remoto, além de encarregar da instalação, distribuição e/ou realocação de equipamentos. Esse atendimento abrange desde a recepção, análise e acompanhamento até a resolução de problemas relacionados a hardware, software, redes locais, conectividade, produtos, serviços e soluções oferecidos aos usuários da rede corporativa e seus dispositivos (como estações de trabalho, telefones fixos e móveis, sistemas de videoconferência, equipamentos e acessórios). Inclui também a configuração, instalação e conexão de redes. As atividades de atendimento serão executadas em todas as unidades da PF no estado do Ceará, conforme especificado no Termo de Referência. Está prevista a oferta de atendimento presencial diferenciado para grupos específicos de usuários internos determinados pela CONTRATANTE, levando em consideração a classificação de impacto e urgência, principalmente para requisições e incidentes de maior complexidade. A equipe será responsável por seguir as diretrizes e melhores práticas da ITIL para Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acessos, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do âmbito de sua atuação.

5.1.1.1. Participa das escalas de sobreaviso e horas extras, conforme descrito no ETP (item 6.16) e no TR .

5.1.1.2. Atividades específicas a serem realizadas pela Equipe especializada I

- a. Esclarecer dúvidas sobre o uso de equipamentos.
- b. Esclarecer dúvidas sobre o uso do sistema operacional.
- c. Esclarecer dúvidas sobre o uso de aplicativos.
- d. Esclarecer dúvidas sobre o uso de portais ou sistemas corporativos.
- e. Esclarecer dúvidas sobre o uso da rede de dados ou da internet.
- f. Cadastrar usuários visitantes na rede Wi-Fi para acesso a médio e longo prazo.
- g. Instalar ou reinstalar sistemas operacionais.
- h. Instalar correções e atualizações nos sistemas operacionais.
- i. Instalar controladores de dispositivos.
- j. Instalar certificados digitais.
- k. Preparar imagens padronizadas de sistemas operacionais, aplicativos e configurações.
- l. Aplicar imagens padronizadas de sistemas operacionais, aplicativos e configurações.
- m. Configurar sistemas operacionais.
- n. Configurar redes nos computadores.
- o. Configurar impressoras nos computadores.
- p. Configurar perfis de usuário.
- q. Configurar impressoras e equipamentos de digitalização.
- r. Mapear pastas ou impressoras compartilhadas na rede.
- s. Formatar sistemas de arquivos.
- t. Otimizar o desempenho do sistema operacional.
- u. Instalar ou reinstalar aplicativos.
- v. Instalar correções e atualizações nos aplicativos.

- w. Remover aplicativos.
- x. Configurar aplicativos.
- y. Converter formatos de arquivo.
- z. Realizar cópias de segurança de arquivos.
- aa. Restaurar cópias de segurança de arquivos.
- ab. Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis.
- ac. Transferir arquivos.
- ad. Instalar antivírus e outros aplicativos antimalware.
- ae. Atualizar definições de vírus e malware.
- af. Remover vírus e malware.
- ag. Configurar antivírus e aplicativos antimalware.
- ah. Configurar atualizações automáticas de software.
- ai. Configurar o firewall local.
- aj. Habilitar ou desabilitar pontos de rede de dados.
- ak. Realizar a conexão no cabeamento de rede de dados.
- al. Certificar o cabeamento de rede de dados.
- am. Realocar pontos de rede de dados ou telefonia.
- an. Reparar defeitos nos pontos de rede de dados ou telefonia.
- ao. Reorganizar os bastidores.
- ap. Instalar, configurar ou remover equipamentos e periféricos.
- aq. Instalar ou remover componentes dos equipamentos.
- ar. Configurar os equipamentos.
- as. Montar ou desmontar equipamentos e periféricos.
- at. Movimentar equipamentos e periféricos.
- au. Realizar manutenção preventiva ou corretiva básica nos equipamentos e periféricos.
- av. Solicitar assistência técnica do fornecedor para o reparo de equipamentos e periféricos com garantia.
- aw. Identificar peças necessárias para o reparo de computadores sem garantia.
- ax. Substituir componentes defeituosos de computadores ou periféricos.
- ay. Trocar suprimentos de impressoras, plotters ou faxes.
- az. Manter um inventário de hardware e software.
- ba. Executar serviços de limpeza e higienização de hardware.

5.1.2 Equipe Especializada II - Esta equipe é composta por colaboradores encarregados da administração, configuração e aprimoramento dos serviços de rede e domínio, especificamente utilizando os Serviços Microsoft, Orquestração de Servidores e Armazenamento de Dados. Também integra esta parte os serviços relacionados a Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação.

- 5.1.2.1 Eles são responsáveis pela operação, manutenção, criação e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.
- 5.1.2.2 Responsável por configurar o balanceamento de carga de processamento entre servidores, sincronização de dados, espelhamento de servidores, e também operar, manter, configurar, e executar máquinas virtuais, snapshots e sistemas de armazenamento.
- 5.1.2.3 Encarregada das atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo suporte, administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), ferramentas de BI, e aplicações, juntamente com os sítios de intranet utilizados pela CONTRATADA.
- 5.1.2.4 Esta equipe também abrange a operação e suporte de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados, e distribuição de armazenamento de dados da CONTRATANTE, incluindo a criação, gerenciamento e execução do Plano de Backup da CONTRATANTE.
- 5.1.2.5 Responsável por verificar a integridade dos dados armazenados tanto nos servidores de armazenamento em produção quanto nas cópias de segurança da CONTRATANTE.
- 5.1.2.6 Tem responsabilidade na adesão às recomendações e boas práticas do ITIL v3 e v4, cobrindo a Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.
- 5.1.2.7 Suporte à Infraestrutura - Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação é incumbida da implantação, configuração e manutenção dos ativos e conexões de redes corporativas, tanto locais quanto de longa distância. Essas atividades são baseadas em tecnologias como Ethernet, Wi-Fi, TCP/IP, ATM e MPLS. Além disso, é responsável pelo gerenciamento da sala de monitoramento, onde verifica alertas de incidentes nas ferramentas e atua conforme procedimentos predefinidos.
- 5.1.2.8 Os serviços de Telefonia abrangem a manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações telefônicas da CONTRATADA, com uma equipe especializada e certificada por entidades reconhecidas ou pelo fornecedor da central telefônica. Essa responsabilidade inclui a implementação de tecnologias, tais como instalação de software, hardware e outros componentes necessários.
- 5.1.2.9 A CONTRATADA é encarregada de monitorar de forma contínua os itens de configuração que dão suporte aos processos da CONTRATANTE, criando assim um histórico de informações. Ela deve personalizar ou configurar ferramentas e processos para atender aos requisitos de monitoramento, como ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados para monitoramento de serviços, além de monitorar logs de serviços e aplicações, entre outros.
- 5.1.2.10 É de responsabilidade da CONTRATADA colaborar com os responsáveis pelos serviços para identificar detalhes sobre itens de configuração e funcionalidades a serem monitorados, bem como definir o que será considerado indisponibilidade do serviço na perspectiva dos usuários. Incidentes registrados pelos usuários na ferramenta de chamados e logs de aplicativos podem ser considerados como início de indisponibilidade de um serviço, independentemente do monitoramento realizado pela contratada ter identificado ou não a mesma indisponibilidade.
- 5.1.2.11 Além disso, a CONTRATADA deve instalar, reparar, personalizar ou configurar ferramentas, appliances, NVR, DVR e demais funcionalidades relacionadas ao sistema de CFTV da CONTRATANTE, incluindo recursos de detecção de movimento, zonas de alarme, entre outros. Isso abrange a substituição de equipamentos e acessórios.
- 5.1.2.12 Ademais, é responsabilidade da CONTRATADA apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC, operacionalizando os procedimentos de resposta a incidentes, realizando testes de vulnerabilidade, apoiando a homologação de produtos e soluções de segurança, implantando procedimentos de auditoria e controle de acesso lógico.
- 5.1.2.13 Deve conduzir suas atividades em conformidade com as políticas institucionais de Segurança da Informação e Continuidade de Negócios, bem como apoiar o CONTRATANTE na elaboração e execução dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).
- 5.1.2.14 **Participa das escalas de sobreaviso e horas extras, conforme descrito no ETP (item 6.16) e no TR**
- 5.1.2.15 **Atividades específicas a serem realizadas pela Equipe especializada II.**
 - a. Auxiliar a CONTRATANTE na concepção de projetos voltados para aprimorar os serviços na área.
 - b. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para discutir questões técnicas pertinentes à área.
 - c. Executar tarefas relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e da rede local.
 - d. Manter em pleno funcionamento os servidores Microsoft Windows nas unidades da CONTRATANTE, otimizando os recursos computacionais, ocasionalmente com suporte da DTI.
 - e. Monitorar e controlar o desempenho dos servidores.
 - f. Gerenciar, configurar, administrar e monitorar o ambiente Microsoft 365, englobando todos os serviços de produtividade e ferramentas colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, entre outros), em colaboração com a DTI.
 - g. Realizar a migração total ou parcial do ambiente Microsoft para a nuvem, se tal direcionamento for estabelecido pela DTI.
 - h. Colaborar com as demais equipes especializadas de TIC para desenvolver soluções de TIC alinhadas com as necessidades da PE.
 - i. Implementar práticas de segurança na infraestrutura de rede Microsoft Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE.
 - j. Operar, analisar e propor melhorias na solução do Microsoft Intune, gerenciada pela DTI.
 - k. Propor novos painéis de controle, telas com informações administrativas e relatórios no Microsoft Intune, visando facilitar a gestão dos ativos na rede das unidades do estado de PE, de acordo com as exigências da CONTRATANTE.
 - l. Gerenciar e manter os serviços de controle de Domínio, incluindo a instalação, configuração, monitoramento, gestão e suporte dos controladores de domínio das unidades da CONTRATANTE, inclusive em novas localidades, conforme diretrizes estabelecidas.
 - m. Suportar, instalar, configurar, administrar, gerenciar e monitorar os serviços do ambiente Microsoft Windows Server em todas as unidades da CONTRATANTE, inclusive em novas localidades.
 - n. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Microsoft Windows da PE.
 - o. Contribuir para a integração com soluções de gerenciamento de identidade e autenticação na rede Microsoft Windows Server.
 - p. Desenvolver padrões de configuração para os servidores Microsoft Windows Server, alinhados às diretrizes e normativos da CONTRATANTE, visando implementar políticas de conformidade, com orientação eventual da DTI.
 - q. Implementar a automação da configuração dos servidores Microsoft Windows Server.
 - r. Gerenciar, incluir, excluir e bloquear contas de usuários do domínio, bem como administrar os dados do serviço Active Directory (AD), oferecendo relatórios gerenciais e aplicando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários.
 - s. Manter e configurar os serviços de replicação e manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
 - t. Apoiar a DTI na gestão de inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e na administração dos dados do serviço AD, em colaboração com a equipe especializada da DTI.
 - u. Elaborar procedimentos e rotinas para os usuários, visando a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
 - v. Administrar e garantir a aderência das políticas e procedimentos relacionados aos serviços de correio eletrônico.
 - w. Apoiar a DTI na manutenção e configuração do serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares, além de auxiliar nos testes de aplicação de patches de segurança e atualizações.
 - x. Montar, configurar, instalar, remover e manter os servidores de arquivos, ajustando os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e gerenciamento de permissões, conforme as políticas estabelecidas pela CONTRATANTE para o Active Directory.
 - y. Montar, configurar, instalar, remover e gerenciar os servidores de impressão e digitalização, implementando novas impressoras e equipamentos de digitalização, e administrando as políticas de acesso, juntamente com a criação de manuais.
 - z. Configurar e manter os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e colaboração baseados em Microsoft SharePoint, Microsoft FAST Search Server, Microsoft Teams, Exchange, One Drive, Microsoft 365 Device Management, Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft Defender ATP, conforme as orientações da CONTRATANTE.
- aa. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- ab. Verificar o status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.

- ac. Instalar, configurar e gerenciar o serviço de DNS integrado ao domínio Microsoft Windows Server (interno), incluindo a gestão e verificação dos logs.
- ad. Instalar, configurar, gerenciar e verificar logs, bem como manter o serviço de WINS e DHCP.
- ae. Recomendar à DTI os softwares da PF a serem disponibilizados aos usuários através da Central de Software.
- af. Gerenciar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais por meio da rede.
- ag. Desenvolver e configurar scripts de login para estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, se necessário, com eventual suporte da DTI.
- ah. Criar, configurar, manter e aplicar políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Microsoft Windows Server, conforme orientações da DTI.
- ai. Instalar, configurar e manter serviços em cluster do Microsoft Windows.
- aj. Auxiliar nos testes de backup e restore, além de apoiar a restauração a partir do backup para todos os serviços baseados em Microsoft Windows Server.
- ak. Instalar agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota por meio do System Center.
- al. Realizar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos de software e hardware.
- am. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais nos servidores de aplicações.
- an. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- ao. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao fornecimento de serviços de TIC.
- ap. Fornecer suporte para incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Microsoft Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações em produção ou homologação.
- aq. Garantir a disponibilidade das aplicações para os usuários legítimos, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- ar. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, incluindo os relacionamentos entre os itens de configuração (ICs) para garantir consistência e segurança das informações.
- as. Instalar e administrar Certificados Digitais nos servidores e aplicações.
- at. Periodicamente analisar os logs dos sistemas operacionais e serviços, identificando potenciais falhas existentes nos sistemas, adotando medidas contingenciais e alertando as áreas responsáveis, quando necessário.
- au. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação nos servidores.
- av. Oferecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações nos ambientes de produção, homologação e testes.
- aw. Diagnosticar e solucionar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas em linguagens como Java, JavaScript, ShellScript, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente da CONTRATANTE, incluindo a plataforma Oracle APEX, em sistemas Microsoft Windows e Linux.
- ax. Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, verificando funcionamento, monitorando e testando o sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela CONTRATANTE, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades da DTI.
- ay. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- az. Prestar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Microsoft Windows, incluindo gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
- ba. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
- bb. Desenvolver informativos com orientações sobre assuntos relevantes aos usuários, como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, entre outros.
- bc. Assegurar a integridade e confidencialidade das informações sob sua gestão e detectar possíveis violações de segurança.
- bd. Implementar processos automatizados para análise, monitoramento de aplicações, logs e detecção de falhas.
- be. Realizar simulações de contingências, identificando a necessidade de correções e aprimoramentos.
- bf. Executar atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- bg. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gestão de servidores.
- bh. Instalar, personalizar e disponibilizar novas versões de sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente open (Linux RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian, Microsoft Windows Server 2019 e futuras versões), bem como drivers e firmwares, para incorporar novas funcionalidades, manter a atualização tecnológica e seguir a conformidade com o suporte do fornecedor.
- bi. Administrar serviços adicionais na plataforma open, como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, entre outros.
- bj. Configurar e garantir o funcionamento adequado da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário.
- bk. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços para aprimorar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- bl. Gerenciar ferramentas de orquestração de recursos do ambiente virtualizado e contêineres, tais como VMWare VCenter, Hyper-V, Proxmox, Kubernetes, Docker ou outras designadas pela CONTRATANTE.
- bm. Criar, mediante solicitação de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implementação de novos sistemas, nos ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- bn. Alocar recursos de hardware no ambiente de orquestração para as máquinas virtuais, como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- bo. Realizar a migração de todo o ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada, caso a PF opte por utilizar.
- bp. Monitorar a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado por meio da ferramenta de orquestração.
- bq. Detectar problemas no ambiente virtualizado e realocar imediatamente recursos para outro pool ou site, evitando assim indisponibilidades.
- br. Planejar a utilização de recursos e capacidade do ambiente virtualizado.
- bs. Realizar tarefas de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- bt. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos relacionados.
- bu. Assessorar a CONTRATANTE na aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) presentes no ambiente, incluindo os serviços de Business Intelligence (BI).
- bv. Executar consultas de validação de dados nos SGBD.
- bw. Realizar migração de dados entre diferentes SGBD, conforme demanda da CONTRATANTE.
- bx. Efetuar carregamento de dados nos SGBD de produção e homologação, mediante solicitação da CONTRAIANTE.
- bz. Instalar patches e pacotes de segurança dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), em coordenação com a gestão de mudanças e outras equipes especializadas envolvidas.
- ca. Estabelecer ambientes de banco de dados seguindo as normas internas de arquitetura e segurança da CONTRATANTE.
- ca. Manter os SGBD e serviços de Business Intelligence (BI) operacionais, assegurando sua estabilidade, confiabilidade e desempenho de acordo com os níveis mínimos de serviço.
- cb. Administrar, quando demandado, os SGBD, como Oracle 11 e 12, MariaDB, PostGrees, SQL Server, assim como bancos de dados não relacionais e não estruturados, como Solr, ElasticSearch, ou outros especificados pela CONTRATANTE.
- cc. Analisar e testar backups periódicos para garantir a recuperação dos dados conforme as diretrizes da CONTRATANTE.
- cd. Aplicar políticas de replicação e backup dos SGBD's, documentando os procedimentos de acordo com os padrões estabelecidos.
- ce. Avaliar o desempenho das consultas SQL e implementar melhorias para aprimorar a eficiência dos SGBD, como otimização de índices e utilização de recursos específicos em ambientes OLTP e OLAP.
- cf. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento dos servidores de banco de dados e serviços de BI, utilizando todos os recursos disponíveis.
- cg. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI alinhados às práticas de segurança da CONTRATANTE.
- ch. Implementar medidas de segurança nos Bancos de Dados, desde a gestão de usuários até a auditoria de transações.
- ci. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI para identificar e corrigir problemas potenciais.
- cj. Identificar aplicações que possam sobrecarregar a capacidade dos SGBD em termos de memória, processamento e armazenamento.
- ck. Manter documentação completa da instalação e operação dos SGBD, incluindo topologias, assim como dos serviços de BI.
- cl. Proativamente testar e aplicar atualizações de software.
- cm. Recomendar e implementar boas práticas de segurança nos Bancos de Dados e serviços de BI.
- cn. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de scripts para solução de problemas nos Bancos de Dados.
- co. Desenvolver, verificar e executar SQL scripts necessários para operação, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- cp. Analisar e dimensionar o volume de dados e índices.
- cq. Gerar relatórios sobre desempenho e integridade do banco de dados.
- cr. Operar, manter, instalar e configurar ferramentas de BI da CONTRATANTE e quaisquer outras ferramentas adicionais de BI.
- cs. Gerenciar ferramentas de BI, como Qlik Sense, Power BI, ou outras especificadas pela CONTRATANTE.
- ct. Manter aplicações que envolvem On-line Analytical Processing – OLAP.
- cu. Propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional.
- cv. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de BI.
- cw. Garantir a consistência e segurança das informações nos sistemas de gerenciamento de banco de dados e serviços de BI.
- cx. Manter a Base de Dados de Configuração de todos os ativos dos bancos de dados atualizada, assegurando consistência e segurança das informações.
- cy. Elaborar, propor, testar e executar o Plano de Backup da CONTRATANTE.

- cz. Gerenciar e administrar a solução de backup, incluindo definição, edição e remoção de políticas, restauração e outras atividades relacionadas.
- da. Verificar a execução dos backups do sistema por meio de ferramentas para garantir o armazenamento adequado das informações.
- db. Analisar e documentar as soluções para ocorrências, mantendo um histórico detalhado das soluções implementadas.
- dc. Implementar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- dd. Realizar exercícios e simulações de contingências, reportando a necessidade de melhorias e correções.
- de. Executar as atividades de Requisições Planejadas, mantendo todas as informações atualizadas.
- df. Garantir a operabilidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- dg. Auxiliar na instalação e configuração da solução de backup nos servidores de aplicações e ambientes de virtualização, garantindo seu correto funcionamento.
- dh. Realizar testes periódicos de restauração de dados e sistemas completos.
- di. Executar restaurações de dados e/ou sistemas completos conforme solicitação da CONTRATANTE.
- dj. Planejar os recursos e a capacidade de armazenamento de dados.
- dk. Configurar e administrar os dados armazenados pela CONTRATANTE, realizando análises, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento.
- dl. Instalar, administrar e manter equipamentos de armazenamento de dados, incluindo switches, redes SAN, VSAN e outros utilizados pela CONTRATANTE, como DAS, NAS, LTA, DAT e armazenamento em nuvem.
- dm. Criar, editar e remover LUNs, Volumes, iSCSI, Agregações e Zonas no ambiente de armazenamento de dados.
- dn. Acionar o suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando os chamados abertos.
- do. Administrar e configurar volumes NFS, CIFS e CEPH.
- dp. Diagnosticar e solucionar erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, realizando revisões nos discos e na volumetria.
- dq. Gerenciar os snapshots e checkpoints dos storages.
- dr. Elaborar e atualizar o plano de backup, executando as atividades conforme a janela de backup, versionamento, tempo de retenção, archiving ou descarte, tempo para restauração e capacidade de armazenamento necessária.
- ds. Gerar relatórios estatísticos em tempo real sobre o uso dos equipamentos de armazenamento de dados, propondo e executando melhorias para aumentar a eficiência do uso dos dados.
- dt. Realizar a configuração e administração das redes LAN/MAN/WAN, abrangendo a análise e resolução de problemas nas redes de transmissão de dados, além de realizar diagnósticos e avaliações de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE.
- du. Instalar, operar, monitorar o uso e manter ativos de rede, como circuitos, access points, switches e roteadores.
- dv. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) por meio da configuração dos ativos de rede.
- dw. Configurar e monitorar implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
- dx. Atuar localmente ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou resolver incidentes.
- dy. Elaborar documentação detalhada sobre a infraestrutura, topologia e uso da rede.
- dz. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede, garantindo a consistência e segurança das informações.
- ea. Atualizar e manter completa a documentação dos desenhos das topologias de rede.
- eb. Realizar configurações para corrigir problemas de rede e identificar pontos de sobrecarga, propondo e implementando melhorias necessárias.
- ec. Propor e auxiliar a CONTRATANTE em projetos para estruturas físicas e lógicas das redes de comunicação.
- ed. Proativamente aplicar patches para atualização de software, correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- ee. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração e execução periódica de testes de alta disponibilidade na infraestrutura para validar seu funcionamento.
- ef. Configurar e operar os ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup via rede.
- eg. Executar as operações e administração do firewall visando garantir disponibilidade, melhor desempenho, segurança e continuidade das operações.
- eh. Gerenciar, em nível regional, soluções de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração, testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, atualização de regras e resolução de problemas nas plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.
- ei. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga para garantir alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- ej. Gerenciar, em nível regional, os servidores e appliances responsáveis pelas funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração, manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, melhoria de desempenho e solução de problemas.
- ek. Operar softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, além de auxiliar no diagnóstico de incidentes relacionados a problemas de disponibilidade ou desempenho da rede da CONTRATANTE.
- el. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- em. Realizar análise prévia da viabilidade e impacto da instalação de novas soluções e correções.
- en. Configurar e oferecer suporte à rede sem fio (Wi-Fi) da CONTRATANTE.
- eo. Abrir chamados junto a fornecedores e acompanhar solicitações técnicas para solucionar problemas em equipamentos e incidentes, atuando em conjunto com empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância, quando necessário.
- ep. Fornecer suporte, estatísticas e relatórios para o planejamento da CONTRATANTE.
- eq. Gerenciar, regionalmente, o funcionamento dos protocolos de roteamento e balanceamento de tráfego de rede.
- er. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE.
- es. Diagnosticar causas de lentidão ou degradação de desempenho da rede, analisando o tráfego desde as estações de usuários até os servidores ou outros recursos de infraestrutura da CONTRATANTE.
- et. Propor e implementar serviços de rede tolerantes a falhas, visando melhorar o desempenho e a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.
- eu. Desenvolver processos e soluções de TIC para simplificar a administração dos servidores e serviços de rede.
- ev. Elaborar estudos técnicos sobre a capacidade de comunicação de dados.
- ew. Apoiar na administração de equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das unidades da CONTRATANTE.
- ex. Monitorar o funcionamento e a utilização de recursos dos ativos sob responsabilidade da equipe especializada III.
- ey. Manter a infraestrutura de voz sobre IP Asterisk (VoIP) da CONTRATANTE.
- ez. Administrar, instalar, configurar, implementar, manter e suportar a infraestrutura de rede IP de longa distância para comunicações críticas via rádio (TETRA) ou outros sistemas similares.
- fa. Realizar monitoramento proativo dos serviços, sistemas e infraestrutura de TIC da CONTRATANTE para identificar quedas de desempenho, indisponibilidade de serviços e problemas de infraestrutura.
- fb. Configurar e operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outras ferramentas contratadas.
- fc. Desenvolver mapas de monitoramento em tempo real para itens de configuração, recursos de TIC e sistemas ou aplicações em ferramentas.
- fd. Registrar manualmente incidentes identificados no monitoramento, sem rotina definida para registro automático.
- fe. Executar processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- ff. Documentar as atividades da central de monitoramento, descrevendo as ações a serem executadas em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
- fg. Elaborar e manter documentação com contatos para acionamentos, sejam de terceiros ou equipe própria, fornecidos pela CONTRATANTE.
- fh. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em colaboração com a CONTRATANTE.
- fi. Monitorar e analisar os alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.
- fj. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para abertura e encerramento automáticos de chamados com base no status dos itens monitorados.
- fk. Fornecer à equipe especializada I indicadores de status e desempenho dos sistemas com base no número de incidentes registrados no monitoramento.
- fl. Comunicar prontamente à CONTRATANTE incidentes detectados, eventos, situações anormais e problemas relacionados a hardware, software e serviços, além de requisições planejadas e demandas diárias.
- fm. Monitorar todas as atividades, processos e serviços para atender aos níveis mínimos de serviço exigidos.
- fn. Registrar chamados para qualquer incidente não coberto por gatilhos automáticos na ferramenta de monitoramento.
- fo. Desenvolver, propor, implementar e executar rotinas padronizadas de testes, consultas e relatórios para monitorar os diferentes ativos conectados na rede da CONTRATADA.
- fp. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para melhorar os serviços da equipe, diagnósticos de incidentes e problemas.
- fq. Auxiliar na criação e manutenção do inventário de ativos de TIC, além de manter as topologias físicas de rede e infraestrutura do datacenter e salas técnicas atualizadas.
- fr. Identificar, sugerir e apoiar melhorias na infraestrutura física do datacenter e salas técnicas da CONTRATANTE.
- fs. Instalar, realocar e retirar racks, cabos e fibra óptica, garantindo a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do datacenter quando necessário.
- ft. Elaborar e manter um mapa dos racks e ativos de TIC no datacenter e salas técnicas, com identificação adequada de ativos, localização e interconexões.
- fu. Manter a limpeza e organização do datacenter e das salas técnicas.
- fv. Gerenciar repositório e concentradores de logs dos eventos dos serviços de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
- fw. Sugerir práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
- fx. Alertar sobre repetições de incidentes à equipe especializada de apoio à governança de TIC, registrando ações adotadas e documentando junto à base de conhecimento.

- fy. Detectar automaticamente mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
- fz. Colaborar com a CONTRATANTE na elaboração de projetos para melhorar os serviços da equipe.
- ga. Configurar agentes SNMP ou similares para enviar informações sobre os serviços.
- gb. Contribuir com projetos para aprimorar o sistema de CFTV da CONTRATANTE.
- gc. Personalizar, configurar, instalar, reparar, substituir ferramentas, NVRs, DVRs, e demais funções relacionadas ao sistema de CFTV da CONTRATANTE.
- gd. Implementar o monitoramento dos sistemas em produção e homologação.
- ge. Configurar, monitorar e gerenciar os serviços de videoconferência da PF.
- gf. Monitorar a execução das rotinas de backup.
- gg. Desenvolver painéis para monitoramento em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
- gh. Aplicar medidas de segurança nos ativos de TIC, alinhadas com as políticas institucionais de segurança da informação, com apoio da CONTRATANTE quando necessário.
- gi. Manter e gerenciar recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas (IP/PABX IP/PABX).
- gj. Instalar, configurar e manter as Centrais Telefônicas, com redundância, baseadas em software livre, suportando no mínimo 2.000 ramais/usuários.
- gk. Instalar, configurar, manter e auditar soluções baseadas em Asterisk.
- gl. Configurar e manter Gateways para serviços de telefonia.
- gm. Ajustar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia conforme necessário.
- gn. Gerenciar interfaces de rede IP relacionadas à telefonia IP, configurando e reconfigurando conforme demanda.
- go. Configurar ramais, tanto analógicos quanto IP, incluindo funcionalidades como grupos de captura, espera telefônica, configurações chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz, fax e integrações de comunicação unificada, bem como o registro de chamadas (CDR).
- gp. Manter atualizados os firmwares e realizar backup das configurações das soluções de telefonia.
- gq. Configurar e reconfigurar rotas e troncos digitais, analógicos ou IP, abrangendo aspectos como plano de numeração, encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo e registros de chamadas (CDR).
- gr. Realizar instalação, substituição e configuração de equipamentos nas unidades da CONTRATANTE, incluindo novas localidades, conforme necessário.
- gs. Realizar manutenção de hardware de telefonia, como substituição de placas, alterações no local de instalação, criação e alteração de ramais, identificação de falhas e gerenciamento de códigos de acesso dos usuários.
- gt. Apoiar os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.
- gu. Gerenciar a execução de projetos de implementação, substituição e atualização de soluções de Segurança da Informação e Comunicações para a CONTRATANTE.
- gv. Propor e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, oferecendo suporte à CONTRATANTE.
- gw. Garantir o cumprimento e oferecer suporte ao monitoramento da Política de Segurança da Informação (PSI) e outras normas definidas pela CONTRATANTE.
- gx. Instalar e personalizar softwares e equipamentos relacionados à segurança de TIC homologados pela CONTRATANTE.
- gy. Facilitar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações com outras equipes de infraestrutura, atendimento ao usuário e gestores de TIC.
- gz. Fornecer suporte técnico à CONTRATANTE em questões relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- ha. Participar de reuniões para avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE.
- hb. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, contribuindo para o planejamento de mudanças para implementação.
- hc. Analisar e propor regras de uso dos recursos computacionais para apoiar a CONTRATANTE.
- hd. Apoiar a realização de testes de vulnerabilidades nos serviços e sistemas das unidades, assim como nos itens de configuração e ativos de TIC da CONTRATANTE.
- he. Criar processos em conjunto com a equipe de governança para execução de testes de vulnerabilidade nos recursos a serem lançados em produção, além de estabelecer uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
- hf. Analisar os resultados dos testes de vulnerabilidade e, com base nessa análise, tomar as medidas necessárias, incluindo a colaboração com outras equipes, para resolver as vulnerabilidades identificadas.
- hg. Consolidar e fornecer à CONTRATANTE relatórios sobre ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, juntamente com as contramedidas adotadas, como atualizações, aplicação de patches e implementação de sistemas de proteção (antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
- hh. Documentar em manuais e scripts todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela CONTRATANTE.
- hi. Implementar controles e metodologias presentes nas normas ISO 27001/27003.
- hj. Oferecer apoio à CONTRATANTE na análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- hk. Colaborar na elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM), conduzindo levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e as medidas para mitigá-los, alinhando-se à Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) da CONTRATANTE.
- hl. Propor políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio, sujeitas à aprovação da CONTRATANTE para aplicação e administração posteriores.
- hm. Realizar avaliações, testes e recomendações de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive aquelas baseadas em código aberto.
- hn. Administrar a solução de análise e correlação de eventos adquirida pela CONTRATANTE, assegurando que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.
- ho. Oferecer suporte à administração da solução de Antivírus Corporativo utilizada pela CONTRATANTE, incluindo a configuração de estações e servidores de distribuição, remoção de vírus e resolução de problemas.
- hp. Gerenciar, em nível regional, soluções contra APTs (Advanced Persistent Threats) para detecção e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares). Realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos utilizando os recursos da ferramenta de detecção de APTs adquirida pela CONTRATANTE.
- hq. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- hr. Auxiliar na utilização de sniffers e scanners para identificar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- hs. Apoiar a implementação e gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, por meio de servidores de autenticação RADIUS.
- ht. Contribuir para as atividades das demais equipes especializadas na área de segurança da informação.
- hu. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações, bem como, quando solicitado, colaborar em atividades de auditoria e análise forense.
- hv. Dar suporte à CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras sobre segurança da informação.
- hw. Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da CONTRATANTE, mantendo-os continuamente atualizados. Este plano servirá de referência para a elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
- hx. Monitorar o funcionamento e o consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- hy. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados aos mecanismos de segurança, garantindo a consistência e segurança das informações.

5.1.3 Conforme estabelecido no item 4.12.8.5 do TR, temos a figura do Líder Técnico das equipes, que, será exercido por um dos membros da Equipe Especializada II (a ser designado em conjunto entre a CONTRATANTE e CONTRATADA) e exercerá cumulativamente à suas atribuições, as seguintes atividades:

- a. Gerir e apoiar todas as atividades realizadas pelas duas equipes.
- b. Mediar entre as equipes especializadas trabalhando conjuntamente para resolver problemas e incidentes.
- c. Priorizar e avançar com atendimentos mais complexos e especializados.
- d. Supervisionar o redirecionamento de solicitações para outras equipes quando necessário.
- e. Garantir o registro claro, completo e consistente das ações da equipe na ferramenta de requisições de serviços.
- f. Colaborar com a equipe da CONTRATANTE, comunicando sobre as ações da sua equipe quando necessário.
- g. Otimizar escalas, turnos e equipes para planejar e alcançar maior produtividade.
- h. Gerenciar atendimentos priorizando aqueles designados como mais críticos de acordo com definições no Termo de Referência.
- i. Produzir relatórios gerenciais e técnicos conforme solicitado pela CONTRATANTE.
- j. Monitorar o desempenho e treinamento dos profissionais.
- k. Administrar a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimento.
- l. Interagir com fornecedores externos para suporte técnico de produtos, equipamentos e serviços de TIC para a CONTRATANTE.
- m. Abrir chamados técnicos para suporte remoto das soluções de TIC da CONTRATANTE.
- n. Monitorar os prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e suporte técnico de fornecedores externos, reportando à CONTRATANTE quando os prazos não são cumpridos.
- o. Assegurar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- p. Implementar melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- q. Realizar outras tarefas relacionadas à supervisão das atividades especializadas de atendimento ao usuário de TIC.
- r. Acompanhar as solicitações de mudança da equipe, participando de todas as fases do processo.
- s. Trabalhar em conjunto a área de governança de TIC da CONTRATANTE para diagnosticar incidentes e identificar causas de problemas relacionados à sua equipe.
- t. Participar de requisições planejadas, elaborando documentos de planejamento com informações essenciais para execução das atividades solicitadas pela CONTRATANTE.
- u. Atuar de maneira mais proativa na compreensão, assimilação e divulgação para equipe de novas ferramentas, aplicativos ou hardware provenientes dos avanços tecnológicos.

6. Transversalidade das Atividades

As atividades envolvendo monitoramento, segurança da informação e gerenciamento de configurações são inerentemente transversais, demandando uma abordagem integrada entre equipes. Para ações que envolvam aspectos transversais, é essencial que as equipes atuem de forma colaborativa, com membros cooperando entre si. Todos os atendimentos e suas respectivas soluções devem ser registrados com detalhes sobre o problema e a solução adotada na ferramenta de ITSM, atualmente o CITSMART, gerenciado pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal - DTI/PF.

ANEXO VII – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Referência: (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa _____ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º _____, com sede na _____ (endereço

completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, abaixo assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____, expedida pela _____ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º _____. realizou VISITA TÉCNICA nas dependências da Superintendência de Polícia Federal no Estado do Ceará, tomando conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletou as informações e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial.

Fortaleza/CE, ____ de _____ de _____.

Assinatura e carimbo
(Servidor da SR/PF/CE)

Assinatura (Representante legal da empresa)
CPF: _____

ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES

Referência: (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa _____ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º _____, com sede na _____ (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, abaixo assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____, expedida pela _____ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º _____. RENUNCIA à VISITA TÉCNICA ao local da execução do serviço, conforme dispõe o edital da licitação em referência.

Declaro, ainda, sob as penalidades da lei, de que tenho pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços a serem contratados, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não utilizarei para qualquer questionamento futuro que ensejam avenças técnicas ou financeiras, isentando a Superintendência de Polícia Federal no Estado do Ceará, de qualquer reclamação e/ou reivindicação de minha parte.

_____, (cidade), ____ de _____ de _____.

Assinatura (Representante legal da empresa)
CPF: _____

ANEXO IX – UNIDADES, QUANTIDADE DE USUÁRIOS E TEMPO DE DESLOCAMENTO POR LOCALIDADE

Região	ITEM <Nº>	Localidade	Qtd. usuários
Região 1	1	SR/PF/CE	450
	2	Posto CEF (DELECIBER)	10
	3	Posto MUCURIBE (NEPOM e NFTI)	10
	4	Posto UTRAN	5
	5	BASE FICCO- SR/PF/CE	30
	6	BASE GISE- SR/PF/CE	40
Região 2	7	Posto Iguatemi (UPAS)	80(*)
	8	Aeroporto Pinto Martins	20
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE	60
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	2
		Total usuários	687

- Obs: 1) usuários entenda-se servidores efetivos, terceirizados e estagiários.
2) Eventualmente poderá ser necessário realizar uma atendimento em local diverso, dentro do estado para atender a demandas pontuais de bases avanças criadas provisoriamente para realização de operações.

Região	ITEM <Nº>	Localidade	Endereço	Distância base (km)	Tempo Médio de Automóvel (h) em relação a SR	Tempo de Deslocamento (TD) (h)
Região 1	1	SR/PF/CE (*)	Av. Borges de Melo, 820 - Bairro de Fátima – Fortaleza/CE, 60415-510	0	0	0
	2	Posto CEF (DELECIBER)	R. Sena Madureira, 800, 3º andar – Centro – Fortaleza/CE, 60055-080	6	20min	0,5
	3	Posto MUCURIBE (NEPOM e NFTI)	Praça Amigos da Marinha, s/n - Cais do Porto – Fortaleza/CE, 60180-422	11	20min	0,5
	4	Posto UTRAN	Av. Borges de Melo, nº 440, bairro Aeroporto - Fortaleza/CE, CEP: 60415-510	0,5	4min	0,2
	5	BASE FICCO- SR/PF/CE	Endereço Confidencial - Fornecido na fase de execução do contrato.	7	20min	0,5
	6	BASE GISE- SR/PF/CE	Endereço Confidencial - Fornecido na fase de execução do contrato.	5	23min	0,5
Região 2	7	Posto Iguatemi (UPAS)	Shopping Iguatemi -Subsolo - Av. Washington Soares, nº 85 - Edson Queiroz – Fortaleza/CE, 60810-060	7	20min	0,5
	8	Aeroporto Pinto Martins	Av. Senador Carlos Jereissati, 3000 - Serrinha, Fortaleza - CE, 60741-900	7	12min	0,3
Região 3	9	Delegacia de Juazeiro do Norte DPF/JNE/CE	Av. Pres. Castelo Branco, 400 - Romeirão, Juazeiro do Norte - CE, 63050-480	500	6h 58min	10
	10	Aeroporto de Juazeiro do Norte	Av. Gov. Virgílio Távora, 4000 - Aeroporto, Juazeiro do Norte - CE, 63020-735	500	7h 12min	10

Obs: 1) Para atendimentos na delegacia e Aeroporto de Juazeiro do Norte, que demandem deslocamento de técnico oriundo da SR/PF/CE, considera-se o TD de 10hs.

Para atendimentos da Delegacia e aeroporto de Juazeiro do Norte, que sejam resolvidos pelo técnico local, não haverá tempo de deslocamento (TD=0)

ANEXO X – QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE REDE E DE INFRAESTRUTURA POR LOCALIDADE

DESCRIÇÃO	Quantidade por Local											Total
	SR/PF/CE	Posto Iguatemi (UPAS)	DPF/JNE/CE	BASE GISE-CE	BASE FICCO-CE	Aeroporto Pinto Martins	Posto CEF (DELECIBER)	Posto Mucuripe (NEPOM)	Posto Mucuripe(NFTI)	Posto UTRAN	Aeroporto de Juazeiro do Norte	
Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	2		3									5
Switch CISCO Catalyst 2960-X	3											3
Switch Netgear X5728T	3											3
Switch Aruba 1930 48/24portas	1			2								3
Switch D-Link DES-1210-52	1	5	3									9
Switch D-Link DGS-1500-28	2											2
Switch HPE 1910-24	5		1							1	1	8
Switch HPE 1910-48	15					1	1	1	1			20
Câmera CFTV	80	16	64	16	16			16		16		224
DVRs Intelbras	5	1	2	1	1			1		1		12
Telefone IP	225	22	47	6	6	9	9	3	3	3	1	334
Acelerador de WAN	1	1	1			1			1			5
Equipamento SD-WAN	2											2
Servidor Dell PowerEdge R740xd	1											1
Servidor HP ProLiant DL380	2		1									3
Servidor Dell PowerEdge T440	1	1	1									3
Servidor Storage Supermicro 6039P	3											3
Servidor Dell PowerEdge R7525				2	2							4
Servidor Dell PowerEdge R430				2								2
Servidor Dell PowerEdge R730				2								2
Central Telefonica KHOMP	1		1									2
Aparelho Telefonico Satelital Iridium	3		1									4
Monitor de vídeo	675	102	148	95	34	22	15	25	5	10	2	1133
Relógio de Ponto Eletrônico HENRY	10		2									12
Dock Station Dell	300	20	40	20	10		10	10		5	1	416
Notebook / Ultrabook	742	23	67	48	22	10	8	9	13		1	943
Desktop Ultracompacto	66	58	16	3		20		2	2	2		169
Computador tipo Desktop	119	3	26	6			2	1				157
WorkStation	53		4	6	6							69

Impressoras Multifuncional	118	22	34	14	1	4		3	1			197
HUB Portátil USB C WAVLINK	8											8
Estabilizador / Nobreak	100	23	41	7		5		18	1	2		197
Storage Asus AS1004T	4		2									6
Scanner de mesa	45	5	3	3	1	1						58
Lector Biométrico AKIWAMA	8	27	5									40
Lector de documentos de viagem						56			21			77
Roteador WIFI Cisco 9100AX Series	36											36
VM Hyper-V Windows Server 2019	6	3	3									12
VM Hyper-V Windows Server 2022	3			5	5							13
VM de Backup AVAMAR Virtual Edition	1	1	1	2								5
VM de PABX VoIP	3		2									5
Sistema Operacional Windows 10/11	980	84	113	63	28	30	10	12	15	2	1	1338
Sistema Operacional Windows Server	7	1	2	6	2							18
										TOTAL		5.563

ANEXO XI – QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE USUÁRIOS POR REGIÃO

Região	DESCRIÇÃO	Total item
1	Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	2
3	Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	3
1	Switch CISCO Catalyst 2960-X	3
1	Switch Netgear XS728T	3
1	Switch Aruba 1930 48/24portas	3
1	Switch D-Link DES-1210-52	1
2	Switch D-Link DES-1210-52	5
3	Switch D-Link DES-1210-52	3
1	Switch D-Link DGS-1500-28	2
1	Switch HPE 1910-24	6
3	Switch HPE 1910-24	2
1	Switch HPE 1910-48	19
2	Switch HPE 1910-48	1
1	Câmera CFTV	144
2	Câmera CFTV	16
3	Câmera CFTV	64
1	DVRs Intelbras	9
2	DVRs Intelbras	1
3	DVRs Intelbras	2
1	Telefone IP	255
2	Telefone IP	31
3	Telefone IP	48
1	Acelerador de WAN	2
2	Acelerador de WAN	2
3	Acelerador de WAN	1
2	Equipamento SD-WAN	2
1	Servidor Dell PowerEdge R740xd	1
1	Servidor HP ProLiant DL380	2
3	Servidor HP ProLiant DL380	1
1	Servidor Dell PowerEdge T440	1
2	Servidor Dell PowerEdge T440	1
3	Servidor Dell PowerEdge T440	1
1	Servidor Storage Supermicro 6039P	3
1	Servidor Dell PowerEdge R7525	4
1	Servidor Dell PowerEdge R430	2
1	Servidor Dell PowerEdge R730	2
1	Central Telefonica KHOMP	1
3	Central Telefonica KHOMP	1
1	Aparelho Telefonico Satelital IRIDIUM	3
3	Aparelho Telefonico Satelital IRIDIUM	1
1	Monitor de vídeo	859
2	Monitor de vídeo	124
3	Monitor de vídeo	150
1	Relógio de Ponto Eletronico HENRY	10
3	Relógio de Ponto Eletronico HENRY	2
1	Dock Station Dell	355
2	Dock Station Dell	20
3	Dock Station Dell	41
1	Notebook / Ultrabook	842
2	Notebook / Ultrabook	33
3	Notebook / Ultrabook	68
1	Desktop Ultracompacto	75
2	Desktop Ultracompacto	78
3	Desktop Ultracompacto	16
1	Computador tipo Desktop	128
2	Computador tipo Desktop	03
3	Computador tipo Desktop	26
1	WorkStation	65
3	WorkStation	04
1	Impressoras Multifuncional	137
2	mpressoras Multifuncional	26
3	mpressoras Multifuncional	34
1	HUB Portátil USB C WAVLINK	8
1	Estabilizador / Nobreak	128
2	Estabilizador / Nobreak	28
3	Estabilizador / Nobreak	41
1	Storage Asus AS1004T	4
3	Storage Asus AS1004T	2
1	Scanner de mesa	49
2	Scanner de mesa	06
3	Scanner de mesa	03
1	Lector Biométrico AKIWAMA	08
2	Lector Biométrico AKIWAMA	27
3	Lector Biométrico AKIWAMA	05
1	Lector de documentos de viagem	21
2	Lector de documentos de viagem	56
1	Roteador WIFI Cisco 9100AX Series	36
1	VM Hyper-V Windows Server 2019	06
2	VM Hyper-V Windows Server 2019	03
3	VM Hyper-V Windows Server 2019	03
1	VM Hyper-V Windows Server 2022	13
1	VM de Backup AVAMAR Virtual Edition	03
2	VM de Backup AVAMAR Virtual Edition	01
3	VM de Backup AVAMAR Virtual Edition	01
1	VM de PABX VoIP	03
3	VM de PABX VoIP	02
1	Sistema Operacional Windows 10/11	1110
2	Sistema Operacional Windows 10/11	114
3	Sistema Operacional Windows 10/11	114
1	Sistema Operacional Windows Server	15
2	Sistema Operacional Windows Server	1
3	Sistema Operacional Windows Server	2
	Total de itens de TIC	5.563

- 1.Está em andamento a entrega e instalação da solução Wi-Fi da rede corporativa para todas as unidades da PF com garantia de 5 anos.
2. Existe planejamento para os anos de 2025, 2026 e 2027 a compra de novos equipamentos, como, por exemplo, computadores, notebooks, servidores, storages, switches, entre outros.

ANEXO XII – MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO

Processo nº XXXXX.XXXXX/XXXX-XX

CONTRATO XX/XXXX – SR/PF/CE

INFORMAÇÕES DA CONTRATADA:

Razão Social: <empresa contratada>.
CNPJ/ME: xxx.xxx.xxx-xx.
Endereço: <endereço da empresa contratada>.
Telefone: (xx) xxxxx-xxxx.
Contato: <nome do funcionário da empresa>.

INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE:

Razão Social: Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado do Ceará.
CNPJ/ME:00.394.494/0023-41
Endereço: Av. Borges de Melo 820 - Bairro Aeroporto - CEP 60415-510 na cidade de Fortaleza/CE

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:

Objeto: Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme especificações e condições do Termo de Referência (TR) e seus Anexos.

Prazo de execução: (xxxxxxxxxxxxxx).

Locais de execução:

<relação dos locais de execução do serviço>.

Valor dos serviços: R\$ XXX.XXX,XX (<valor por extenso>).

ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA:

A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pela Polícia Federal definidas no CONTRATO xx/xxxx - SR/PF/CE.

AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE:

A Superintendência Regional da Polícia Federal no CE autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas no CONTRATO xx/xxxx - SR/PF/CE.

ANEXO XIII – MODELO CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PREPOSTO

Pela presente autorizamos Sr. (a) _____(nome completo do preposto), portador (a) da Carteira de Identidade n.º _____, expedida pela _____ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/ME sob o n.º _____, residente na _____(endereço completo do preposto), a representar a empresa _____(razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/ME, sob o n.º _____, na qualidade de **PREPOSTO**, respondendo e atendendo à todas as demandas inerentes às atividades descritas no contrato abaixo mencionado, ao qual a empresa é signatária, realizando todos os atos necessários ao fiel cumprimento deste.

Contrato nº: xxx/xxxx – SR/PF/CE.

Objeto: Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

_____(cidade), ____ de _____ de _____.

Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF:

ANEXO XIV – SISTEMAS, RECURSOS E TERMOS DE SERVIÇOS

Tabela 1 – Relação de Sistemas Críticos.

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

Tabela 2 – Relação de Sistemas Essenciais.

Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/servidor de aplicação	Urgência
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
CACTI	Sistema de Monitoramento	MySQL	PHP/Apache	Alta
SGA	Sistema de Gerenciamento de Fila de Atendimento	MySQL	Servidor Linux	Alta
SARD	Sistema de Análise Remota de Dados	MongoDB	Go/Python	Alta

Tabela 3 – Relação de Recursos Críticos.

Recursos	Descrição	Informações complementares	Urgência
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados SGBDs, PostgreSQL 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
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
CORE de rede	Equipamentos e configuração de rede CORE (Switches)	Conectividade entre links e servidores de rede	Crítica

Tabela 4 – Relação de Recursos Essenciais.

Recursos	Descrição	Informações complementares	Urgência
Rede de distribuição de dados	Equipamentos e configurações de rede de distribuição (Switches)	Conectividade entre a rede CORE e a rede de acesso	Alta
Servidor de Impressão	Serviço de compartilhamento de impressoras integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Alta
Webserver	Servidor Web	Servidor Windows Server	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 os serviços contratuais.	Por ocorrência	20
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)	0,1
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	30
TRS16	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as Políticas de Segurança da 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	10
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 24 meses.	Por ocorrência	40
TRS40	Deixar de operar e monitorar de modo proativo o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	10
TRS41	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência devidamente comprovada.	Por ocorrência	80

TRS42	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	Por dia, para cada profissional	05
TRS43	Fraudar, manipular ou descaracterizar o objeto do contrato, inclusive os indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência	100
TRS44	Deixar de Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	Por ocorrência	10
TRS45	Deixar de Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional	20
TRS46	Deixar de Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	Por ocorrência	20
TRS47	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido.	Por ocorrência	10

ANEXO XV – MODELO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
INTRODUÇÃO	
O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.	
Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “I”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.	

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/PERÍODO	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TIC			
Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação TIC, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	Valor/Mês	1

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “I”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à OS/ período acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do CONTRATO supracitado, foram executados e **atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)** às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do CONTRATO.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do CONTRATO acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o CONTRATO.

ITEM	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	RESULTADO	OBSERVAÇÃO
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	---	-----
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Chamados no Prazo	---	-----
INS3	Índice de Tempo Máximo de Solução de 1h de Chamados no Prazo	---	-----
INS4	Índice de Tempo Máximo de Solução de 2h de Chamados no Prazo	---	-----
INS5	Índice de Tempo Máximo de Solução de 4h de Chamados no Prazo		
INS6	Índice de Tempo Máximo de Solução de 8h de Chamados no Prazo		
INS7	Índice de Tempo Máximo de Solução de 24h Chamados no Prazo		
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos		
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais		
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos		
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais		
ITRS	Indicador dos Termos de Serviço		

4 – ASSINATURA
FISCAL TÉCNICO
<div><Nome do Fiscal Técnico Titular do Contrato> Matrícula: xxxxxx</div> <div><Nome do Fiscal Técnico Substituto do Contrato> Matrícula: xxxxxx Fortaleza/CE, <dia> de <mês> de <ano>.</div>

5 – CIÊNCIA
PREPOSTO
<div><Nome do Preposto do Contrato> CPF: xxxxxx</div> <div>Fortaleza/CE, <dia> de <mês> de <ano>.</div>

ANEXO XVI – MODELO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO	
O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à CONTRATADA que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.	
Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.	

1 – IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO Nº	xx/aaaa
CONTRATADA	<Nome da Contratada> CNPJ xxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/PERÍODO	<xxxx/aaaa>
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, e inciso IV, alínea “e”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTAMOS que os serviços correspondentes à OS acima identificada foram prestados pela **CONTRATADA** e **ATENDEM** às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado e **verificada a manutenção das condições de habilitação da contratada, regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias.** [LDA1](#)

ITEM	ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO	RESULTADO	OBSERVAÇÃO
INS1	Índice de Satisfação do Usuário		
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Chamados no Prazo		
INS3	Índice de Tempo Máximo de Solução de 1h de Chamados no Prazo		
INS4	Índice de Tempo Máximo de Solução de 2h de Chamados no Prazo		
INS5	Índice de Tempo Máximo de Solução de 4h de Chamados no Prazo		
INS6	Índice de Tempo Máximo de Solução de 8h de Chamados no Prazo		
INS7	Índice de Tempo Máximo de Solução de 24h Chamados no Prazo		
INS1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos		
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais		
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos		
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais		
ITRS	Indicador dos Termos de Serviço		

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR
De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos. <Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo). Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>). Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx>.

5 – ASSINATURA
GESTOR DO CONTRATO
_____ <Nome do Gestor do Contrato> Matrícula: xxxxxxxx Fortaleza/CE, <dia> de <mês> de <ano>.

6 – ASSINATURA E AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO
GESTOR DO CONTRATO
Nos termos da alínea “h”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a CONTRATADA a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima. _____ <Nome do Gestor do Contrato> Matrícula: xxxxxxxx Fortaleza/CE, <dia> de <mês> de <ano>.

7 – CIÊNCIA
PREPOSTO
_____ <Nome do Preposto do Contrato> CPF: xxxxxxxx Fortaleza/CE, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO XVII - ROL DE CONDUTAS DE NATUREZA ADMINISTRATIVA INDESEJADAS

ID	Condutas de natureza administrativa indesejadas
CI 1	Manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.
CI 2	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.

Custo estimado Vistas Técnicas e Ações de Capacitação				
Atividade	Descrição	Custo total mensal	Custo total anual	Custo total contrato
Visita Técnica Programada (VTP)	Atendimentos Programados (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento), com base no quantitativo presente na Tabela 15 do item 11.11 no ETP.			
Visita Técnica Emergencial (VTE)	Atendimentos Emergenciais (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento), com base no quantitativo presente na Tabela 16 do item 11.11 do ETP.			
Subtotal de Outros Custos				
TOTAL (Subtotal + Outros Custos)				

Valores específicos contidos no fator K (**) conforme previsto no ETP e tabela 18 do item 11.3 do TR.				
Atividade	Descrição	Custo total mensal	Custo total anual	Custo total contrato
Ações de Capacitação (Treinamento)	Cursos, Treinamentos e Certificações, com base do item 4.2 do TR.			
Sobrevisto e Horas-Extras	Custos envolvendo Sobrevisto e Horas-Extras, com base no item 6.16 do ETP.			
Equipamentos	Forrimentos a serem utilizados pelos técnicos durante o atendimento, conforme item 6.19 do ETP.			
Uniforme	Fardamento, Crachá e EPI, conforme item 4.6.13 do TR.			
Subtotal de Outros Custos				

(*) A elaboração do fator k deve seguir o especificado na portaria SGD nr. 1.070/2023, como se segue:

(**) Conforme a respectiva portaria:

"10.7.4. Utilização de um Fator-K por perfil profissional (Alterado pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

10.7.4.1. O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.

10.7.4.2. A definição do Fator-K depende da estrutura de composição de preço definida em virtude de requisitos legais e requisitos estratégicos adotados pelas empresas prestadoras de serviço. Portanto, para se evitar oscilações nesse valor a ponto de comprometer o modelo proposto, a SGD apresenta no ANEXO II desta Portaria o valor máximo do Fator-K que deverá ser adotado nas estimativas de composição do valor mensal de referência nesse modelo. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3.

10.7.4.3. A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e consequentemente esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços."

OBS: 1) Conforme item 19.12 da Portaria SGD/MGI 6.680/2024, na etapa do recebimento da proposta deverá ser entregue pelo Licitante a planilha de custos e formação de preços(para cada perfil profissional descrito no TR) previstos no objeto da contratação, conforme este modelo anexo.

2) Na etapa de recebimento da proposta, deverá ser apresentado ao pregoeiro a planilha de custos e formação de preço em modo PDF ou Excel (preferencialmente), viabilizando melhor análise pelo pregoeiro e equipe de julgamento, principalmente os itens de composição do fator K, na qual devem ser detalhados os custos para cada Perfil Profissional, conforme modelo abaixo.

3) Conforme item 12.6.2 da portaria SGD/MGI 6.680/2024;

"Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do art. 59 da Lei nº 14.133, de 2021, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta."

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL. (para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada esta planilha)					
	Nº PROCESSO				
	LICITAÇÃO Nº				
	CNPJ				
	NOME DA EMPRESA				
	LOTE				
	ITEM				
	PERFIL PROFISSIONAL				
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)					
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)				
B	Município/UF				
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo				
D	Número de Meses de Execução do Contrato				
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho				
F	Regime Tributário da Empresa:				
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado					
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)				
2	Remuneração do profissional				
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)		CBO:		
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)				
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO					
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)		
A	Salário Base		R\$		
B	Adicional de Periculosidade		%	R\$	
C	Adicional de Insalubridade		%	R\$	
D	Adicional Noturno		R\$		
E	Hora Noturna Adicional		R\$		
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$		
G	Outros (especificar)		R\$		
TOTAL DO MÓDULO 1		R\$			
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS					
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)		
A	13º Salário		%	R\$	
B	Férias e Adicional de Férias		%	R\$	
Subtotal		R\$			
Incidência do Submódulo 2.2		%	R\$		
Total		R\$			
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições		Valor (R\$)		
A	INSS		%	R\$	
B	Salário Educação		%	R\$	
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R\$
D	SESI ou SESC		%	R\$	
E	SENAI ou SENAC		%	R\$	
F	SEBRAE		%	R\$	
G	INCRA		%	R\$	
H	FGTS		%	R\$	
I	Outras Contribuições (especificar)		%	R\$	
Total		R\$			
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)		
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado R\$
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado R\$
		R\$			
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica		R\$		
D	Auxílio Creche		R\$		
E	Seguro de vida, invalidez e funeral		R\$		
F	Auxílio cesta básica		R\$		
I	Outros (especificar)		R\$		
Total		R\$			
MÓDULO 2: RESUMO					
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		R\$		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		R\$		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		R\$		
TOTAL DO MÓDULO 2		R\$			

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO					
3.1	Provisão para Rescisão			Valor (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado		%	R\$	
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		%	R\$	
C	Aviso Prévio Trabalhado		%	R\$	
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		%	R\$	
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado		%	R\$	
TOTAL DO MÓDULO 3			%	R\$	
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE					
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais			Valor (R\$)	
A	Férias e Terço Constitucional de Férias			R\$	
B	Ausências Legais		%	R\$	
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	%	R\$	
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	%	R\$	
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	%	R\$	
F	Outros (especificar)	Incidência:	%	R\$	
Total				R\$	
4.2	Submódulo 4.2 - Intrajornada			Valor (R\$)	
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação		%	R\$	
Total				R\$	
MÓDULO 4: RESUMO					
4.1	Substituto nas Ausências Legais			R\$	
4.2	Substituto na Intrajornada			R\$	
Subtotal do Módulo 4				R\$	
Incidência do submódulo 2.2			%	R\$	
TOTAL DO MÓDULO 4				R\$	
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS					
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)			Valor (R\$)	
A	Uniformes (valor em parte não renovável)			R\$	
B	Materiais			R\$	
C	Microcomputador utilizado por profissional			R\$	
D	Outros (especificar)			R\$	
TOTAL DO MÓDULO 5				R\$	
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO					
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos		R\$	%	R\$
B	Lucro		R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos					R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional					R\$
C.1	Tributos federais (COFINS)			%	R\$
C.2	Tributos Federais (PIS)			%	R\$
C.3	INSS (Desoneração)			%	R\$
D	Tributos Estaduais (especificar)			%	R\$
E.1	Tributos Municipais (ISS)			%	R\$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)			%	R\$
F	Total dos Tributos			%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO					
6.A	Custos Indiretos			R\$	
6.B	Lucro			R\$	
6.F	Tributos			R\$	
TOTAL DO MÓDULO 6				R\$	
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL					
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)				Valor (R\$)	
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			R\$	
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS			R\$	
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			R\$	
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			R\$	
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			R\$	
Subtotal (A + B + C + D + E)				R\$	
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			R\$	
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R\$	
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS					
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R\$	
FATOR-K					
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL					
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R\$	



Documento assinado eletronicamente por RENAN FURTADO LIMA, Agente de Contratação, em 14/05/2025, às 09:07, 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=47180192&crc=922C3A25.
Código verificador: 47180192 e Código CRC: 922C3A25.