



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

ANEXO-D

Catálogo de Serviços com Prioridade (SLA) a ser atendido

1. O catálogo de serviços de TIC é composto de quadro que lista as atividades desempenhadas e o respectivo impacto da falha do serviço.
2. É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnicos, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.
3. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.
4. As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência.
5. Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços. Com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de Referência.
6. Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos não deverá ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.
7. A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.
8. A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.
9. Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS (NÍVEL 2)				
ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE

Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Médio	Média	4
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo	Baixa	5
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo	Baixa	5
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Alto	Alta	2
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Elevado	Média	3
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo	Média	4
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (email, impressoras e senha)	Baixo	Média	4
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho	Baixo	Alta	3
	Configuração do IP em microcomputador	Baixo	Média	4
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	Médio	Média	4
	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório	Alto	Alta	2
Administração de Notebooks/Ultrabooks /Tablets	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição	Alto	Alta	2

		Controle de Entrada e Saída	Elevado	Média	3
		Manutenção Preventiva	Baixo	Média	4
Administração de Impressoras, Multifuncionais e Scanners		Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição.	Médio	Média	4
		Controle de Entrada e Saída	Elevado	Média	3
		Tratar falhas de impressão	Médio	Média	4
		Trocar insumos de impressora	Médio	Média	4
		Manutenção Preventiva	Baixo	Média	4
		Tratar indisponibilidade	Médio	Alta	3
Administração de Projetores de Vídeo		Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Médio	Média	4
		Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo.	Elevado	Baixa	4
		Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo.	Baixo	Baixa	5
Administração da Solução de Videoconferência		Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Médio	Alta	3
		Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Elevado	Média	3
		Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Médio	Média	4
		Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Alta	Alta	2

	Configuração e solução de problemas de sessões de áudio e videoconferência	Médio	Alta	3
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Média	4
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo	Baixa	5
Reparos de Equipamentos e Confeção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos, memórias, discos rígidos e demais equipamentos	Baixo	Média	4
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio	Média	4
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Alto	Alta	2
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Elevado	Alta	2
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio	Baixa	4
	Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	Médio	Média	4
Contas e Credenciais	Criação de Conta de Domínio	Elevado	Alta	2
	Criação de Conta em Sistemas	Médio	Média	4
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Elevado	Alta	2
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Elevado	Alta	2

		Criação de Conta em Portais Corporativos	Médio	Média	4
		Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Médio	Média	4
		Instalação de Tokens e Certificados	Médio	Média	4
Serviços de Recuperação de Dados		Recuperação de dados de arquivos em servidor	Elevado	Alta	2
Serviço de VPN		Dúvidas acesso remoto - VPN	Baixo	Média	4
		Falha de acesso à VPN	Médio	Média	4
E-mail		Alterar lista de e-mail	Baixo	Média	4
		Configurar Outlook	Baixo	Média	4
		Dúvidas sobre e-mail	Baixo	Média	4
		Tratar falha de e-mail	Médio	Média	4
Telefonia Convencional e IP		Configuração e instalação de terminal	Médio	Média	4
		Criação de ramal e senha de acesso	Médio	Média	4

SERVIÇO ESPECIALIZADOS DE TIC (NÍVEL 3)				
ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Serviço de CFTV	Teste de câmeras em bancada	Elevado	Média	3
	Configuração de Câmera	Alto	Alta	2
	Identificação se a falha foi na câmera ou no cabeamento	Elevado	Crítica	2
Contas e Perfis de Acesso: Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio	Alta	3
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto	Alta	2

	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Elevado	Média	3
	Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho da PF.	Alto	Média	2
Gerenciamento de Domínio: Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alta	2
	Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Alto	Alta	2
Ativo de Rede: Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de rede	Alto	Alta	2
	Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Rede	Alto	Alta	2
	Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio	Média	4
	Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Médio	Média	4
Servidores: Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Alto	Alta	2

		Instalação Física de Servidores	Alto	Alta	2
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Alta	Crítica	1
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado	Crítica	2
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado	Crítica	2
		Remoção de Servidores	Médio	Média	4
Servidores: Configuração de Servidores		Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Alto	Crítica	1
		Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Elevado	Alta	2
		Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Elevado	Alta	2
		Configuração de Servidores de Aplicações e Serviços	Alto	Crítica	1
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado	Crítica	2

	Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado	Crítica	2
	Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos	Elevada	Crítica	2
	Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado	Alta	2
	Remoção de Servidor de Aplicação	Médio	Média	4
Banco de Dados: Gerenciamento de Bancos de Dados	Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados.	Elevado	Alta	2
	Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts.	Elevado	Alta	2
	Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados.	Elevado	Alta	2
	Remoção de Banco de Dados.	Médio	Média	4
Backup: Instalação	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado	Crítica	2
Backup: Administração e Execução de Rotinas de Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Altíssimo	Crítica	1
	Realocação de Espaço Físico em Backup.	Altíssimo	Crítica	1

	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais.	Altíssimo	Crítica	1
	Realocação de Espaço Físico em Backup	Altíssimo	Crítica	1
Backup: Restauração	Restauração de Dados de Usuários	Altíssimo	Crítica	1
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto	Crítica	1
	Restauração de Dados de Bancos de Dados.	Alto	Crítica	1
	Restauração de Dados de Aplicações	Elevado	Crítica	1
	Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos.	Alto	Alta	1
Armazenamento/Storage: Instalação e administração	Instalação e Configuração de Storage	Elevado	Alta	2
	Formatação lógica de discos	Elevado	Crítica	2
	Substituição de disco físico no storage.	Elevado	Crítica	2
	Criação de Unidade Lógica em Storage.	Elevado	Alta	2
	Otimização de Performance em Storage.	Médio	Média	4
	Realocação de Espaço Físico em Storage.	Elevado	Alta	2
	Criação, alteração e exclusão de políticas de screening.	Alto	Média	2

	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento	Alto	Crítico	1
	Criação e homologação de rotina para migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Crítica	1
	Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos	Alto	Alta	2
	Validação de relatórios do ambiente - File Server, Controladoras, outros	Médio	Média	4
	Análise e verificação de Logs de transações	Alto	Alta	2
	Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN)	Alto	Alta	2
	Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do Storage	Alto	Alta	2
	Criação, alteração e exclusão de Aggregate	Alto	Alta	2
	Ajustes de configuração para Switch Optico.	Alto	Alta	2
	Ajustes de configuração para servidor de arquivo.	Alto	Alto	2
Documentação: Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio	Média	4

	Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Média	4
	Alteração de Item de Configuração de TI	Médio	Média	4
	Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio	Média	4
	Atualização de Script de Atendimento	Médio	Média	4
Telecomunicações: PABX.	Instalação, Configuração e Manutenção de PABX IP	Alto	Alta	2
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway	Alto	Alta	2
	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Telefones	Médio	Média	2
Serviço de CFTV	Configuração de software de VMS	Elevado	Média	3
	Configuração de perfil de acesso do VMS	Elevado	Média	3
	Configuração do Backup do VMS	Elevado	Média	3
	Verificação de gravação do VMS	Alto	Alta	2
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação	Alto	Alta	2
	Inserção de câmera no VMS	Médio	Alta	3
	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS	Médio	Alta	3

Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	Médio	Média	4
	Restaurar dados de pasta	Médio	Média	4
Coletores Biométricos e sistema de Registro de Ponto Eletrônico.	Configurar/Habilitar relógio de ponto no REF	Médio	Média	4
	Reprocessamento de dados (Digital/inclusão de ponto)	Médio	Média	4
Segurança de Rede	Busca de Vulnerabilidades: Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio	Média	4
	Antivírus: Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado	Alta	2
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Monitoramento de ataques e invasões de rede.	Alto	Crítica	1
	Gestão do Ambiente de Antivírus: Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente.	Baixo	Baixa	5
	AntiSpam: Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões);	Baixo	Baixa	5

	AntiSpam: Ações corretivas às ameaças identificadas	Alto	Alta	2
	Firewall: Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Alto	Média	2
	Proxy: Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações	Alto	Média	2
	Otimização de Banda: Elaboração de relatório do consumo de banda; Monitoramento de tráfego.	Elevado	Média	3
Segurança de Rede: Switchs.	Verificação da saúde (CPU, Memória, etc)	Médio	Alta	3
	Alteração e Inclusão de VLAN	Médio	Média	4
	Controle de portas dos switchs da camada de acesso (habilitar e desabilitar)	Médio	Média	4
	Inserir switch na rede local	Alto	Alta	2
	Monitoração de Switch	Alto	Alta	2
Nobreaks	Dimensionamento, substituição, manutenção e configuração	Médio	Médio	4

Controle de Acesso - Acesso WIFI	Wireless - Administração de usuários, Monitoramento de ataques e invasões.	Médio	Média	4
	Gerenciamento e manutenção de contas de usuários através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários	Médio	Média	4



Documento assinado eletronicamente por **HELISON LUCAS DEOCLECIO, Chefe de Núcleo - Substituto(a)**, em 25/04/2025, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CELIO FLORES SIQUEIRA JUNIOR, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 25/04/2025, às 15:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **THUANE BROEDEL ANDRADE, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 29/04/2025, às 11:29, 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=41024531&crc=CAFB31A0.
Código verificador: **41024531** e Código CRC: **CAFB31A0**.