

ANEXO I — CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Termo de Referência nº 17/2026 — SR/PF/AP

Catálogo de serviços para a contratação de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC da SR/PF/AP, conforme tópico 5 da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 e alterações posteriores (Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025).

Legenda

EQUIPE	TIPO DE DEMANDA	PRIORIDADE (Tabela 4.4.2 do TR)
I — Infraestrutura (3º Nível)	INC — Incidente	1 — Crítica (TMS 1h) 2 — Alta (TMS 2h)
II — Usuário (2º Nível)	REQ — Requisição	3 — Média (TMS 4h) 4 — Baixa (TMS 8h)
I/II — Cooperação entre equipes	MUD — Mudança	5 — Planejada (TMS 24h) VAR — Variável

REGIÃO DE APURAÇÃO	REGIME DE ATENDIMENTO
R1 — Macapá e localidades da Região 1	ADM — Horário administrativo (07h às 18h, dias úteis)
R2 — Oiapoque (Região 2)	24/7 — Disponibilidade ininterrupta para incidentes
R1+R2 — Ambas as regiões (apuração independente)	TIT — Tempo de Início de Tratativa TMS — Tempo Máximo de Solução

Tabela 1 — Catálogo de Serviços

Cód.	Serviço	Equipe	Tipo	Prior.	TIT	TMS	Região	Horário
CATEGORIA 1 — GOVERNANÇA E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC								
GOV-01	Gestão de incidentes — investigação de causa-raiz, agrupamento, escalonamento entre níveis	I	INC	VAR	30 min	Tabela 4.4.2	R1+R2	24/7
GOV-02	Gestão de problemas — registro, priorização, documentação de soluções de contorno e definitivas	I	INC	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
GOV-03	Gestão de mudanças — programação, controle de fluxo, comunicação e avaliação pós-implementação	I	MUD	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
GOV-04	Gestão de configuração — CMDB, inventário, auditoria periódica	I	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
GOV-05	Gestão da base de conhecimento — curadoria, scripts de solução, manuais técnicos	I	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
GOV-06	Elaboração de relatórios gerenciais e indicadores de desempenho	I	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
GOV-07	Configuração e observância da ferramenta ITSM (CITSMART)	I	REQ	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
GOV-08	Apoio ao NTI na gestão do catálogo de serviços	I	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
GOV-09	Elaboração de normas e documentação ITIL v3/v4	I	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
GOV-10	Avaliação de resultados, análise de tendências e planos de melhoria	I	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
CATEGORIA 2 — SERVIDORES, VIRTUALIZAÇÃO E ARMAZENAMENTO								
SRV-01	Administração de servidores Windows Server 2019+ (AD, DNS, DHCP, GPO, WSUS)	I	INC/REQ	VAR	30 min	Tabela 4.4.2	R1+R2	24/7
SRV-02	Administração de servidores Linux (RedHat, CentOS, Ubuntu, Debian)	I	INC/REQ	VAR	30 min	Tabela 4.4.2	R1+R2	24/7
SRV-03	Gestão de virtualização Hyper-V e Proxmox (criação, snapshot, alta disponibilidade)	I	INC/REQ	2	30 min	2h	R1	24/7
SRV-04	Gestão de backup (plano, execução, verificação de integridade, restauração)	I	INC/REQ	1	30 min	1h	R1+R2	24/7
SRV-05	Administração de storages e NAS (provisionamento, monitoramento, expansão)	I	INC/REQ	2	30 min	2h	R1	ADM
SRV-06	Administração de bancos de dados (PostgreSQL, MariaDB/MySQL, MS SQL Server)	I	INC/REQ	2	30 min	2h	R1	24/7
SRV-07	Sustentação de aplicações, ferramentas de BI e sítios de intranet	I	INC/REQ	3	30 min	4h	R1	ADM
SRV-08	Elaboração e execução de rotinas e scripts em servidores	I	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
CATEGORIA 3 — REDES, TELEFONIA E CONECTIVIDADE								

Cód.	Serviço	Equipe	Tipo	Prior.	TIT	TMS	Região	Horário
RED-01	Configuração e manutenção de switches, routers e access points	I	INC/REQ	VAR	30 min	Tabela 4.4.2	R1+R2	24/7
RED-02	Manutenção de enlaces WAN, SD-WAN e VPN	I	INC	1	30 min	1h	R1+R2	24/7
RED-03	Configuração de autenticação 802.1X e servidores RADIUS	I	REQ	3	30 min	4h	R1	ADM
RED-04	Configuração e sustentação de central telefônica VoIP	I	INC/REQ	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
RED-05	Confecção de cabos lógicos e instalação de pontos de rede	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
RED-06	Conexão/reordenamento de cabos em salas técnicas e racks	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
RED-07	Configuração de agentes SNMP para monitoramento	I	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
CATEGORIA 4 — MONITORAMENTO E DISPONIBILIDADE								
MON-01	Operação de sala de monitoramento (alertas, scripts pré-definidos)	I	INC	1	30 min	1h	R1	24/7
MON-02	Customização da plataforma Zabbix (dashboards, triggers, templates)	I	REQ	3	30 min	4h	R1	ADM
MON-03	Monitoramento de disponibilidade de serviços e publicação em painel	I	REQ	2	30 min	2h	R1+R2	24/7
MON-04	Análise de logs de serviços e aplicações	I	REQ	3	30 min	4h	R1	ADM
CATEGORIA 5 — SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CFTV								
SEG-01	Operacionalização de procedimentos de resposta a incidentes de segurança	I	INC	1	30 min	1h	R1+R2	24/7
SEG-02	Gestão de vulnerabilidades e apoio a testes de segurança (recebimento de relatórios, priorização, acompanhamento de correções, homologação de soluções)	I	REQ	3	30 min	4h	R1	ADM
SEG-03	Implantação de procedimentos de auditoria e controle de acesso	I	REQ	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
SEG-04	Manutenção de sistema de CFTV (NVR, DVR, câmeras IP, detecção de movimento)	I	INC/REQ	2	30 min	2h	R1+R2	24/7
SEG-05	Instalação e configuração de antivírus e soluções de segurança em endpoints	II	REQ	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
SEG-06	Apoio na elaboração do Plano de Continuidade de Serviços de TIC	I	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
CATEGORIA 6 — ATENDIMENTO PRESENCIAL AO USUÁRIO (2º NÍVEL)								
USR-01	Atendimento presencial a incidentes de hardware (desktop, notebook, periféricos)	II	INC	VAR	30 min	Tabela 4.4.2	R1+R2	24/7
USR-02	Atendimento presencial a incidentes de software (SO, Office, aplicações corporativas)	II	INC	VAR	30 min	Tabela 4.4.2	R1+R2	24/7
USR-03	Instalação e configuração de estações de trabalho (imagem padrão, ingresso	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM

Cód.	Serviço	Equipe	Tipo	Prior.	TIT	TMS	Região	Horário
	no domínio)							
USR-04	Configuração e formatação de dispositivos (notebooks, celulares, tablets)	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
USR-05	Instalação/substituição de impressoras, scanners, Access Points em postos de trabalho	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
USR-06	Manutenção preventiva de hardware e software (limpeza, verificação, atualizações)	II	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
USR-07	Manutenção corretiva de hardware (reparo de bancada, fontes, troca de peças)	II	INC	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
USR-08	Higienização de equipamentos	II	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
USR-09	Suporte a videoconferência (testes, agendamento, acompanhamento)	II	REQ	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
USR-10	Operacionalização de VideoWall / dashboards	II	REQ	4	30 min	8h	R1	ADM
USR-11	Recolhimento e distribuição de equipamentos de TIC entre sítios	II	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
USR-12	Elaboração de laudos técnicos de equipamentos (devolução/descarte)	II	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
USR-13	Gerenciamento e controle de licenças de software	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
USR-14	Atendimento VIP / atendimento especial (alta complexidade, impacto institucional)	II	INC/REQ	1	30 min	1h	R1+R2	24/7
USR-15	Orientação ao usuário sobre utilização de recursos de TIC	II	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
USR-16	Elaboração de manuais web de apoio ao usuário	II	REQ	5	30 min	24h	R1+R2	ADM
USR-17	Manutenção preventiva e corretiva de impressoras/multifuncionais	II	INC/REQ	3	30 min	4h	R1+R2	ADM
USR-18	Geração e manutenção de imagens de SO para instalação rápida	II	REQ	5	30 min	24h	R1	ADM
USR-19	Padronização e compliance de estações (telefones IP, notebooks, desktops)	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
USR-20	Acionamento e acompanhamento de fornecedores de garantia/assistência	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
CATEGORIA 7 — GESTÃO DE ATIVOS E INVENTÁRIO								
ATI-01	Elaboração e manutenção do inventário de ativos de TIC (hardware e software)	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
ATI-02	Atualização de registro e localização de bens de informática	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
ATI-03	Apoio na recepção, montagem e teste de equipamentos novos	II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
ATI-04	Movimentação, adição e remoção de equipamentos (controle do parque)	I/II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
CATEGORIA 8 — ENCERRAMENTO CONTRATUAL								

Cód.	Serviço	Equipe	Tipo	Prior.	TIT	TMS	Região	Horário
ENC-01	Elaboração do Plano de Transição para a contratada sucessora (cronograma, marcos, responsáveis)	I	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
ENC-02	Transferência de conhecimento técnico documentado (runbooks, scripts, procedimentos operacionais)	I	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
ENC-03	Atualização final do CMDB, do inventário de ativos e da base de conhecimento	I/II	REQ	4	30 min	8h	R1+R2	ADM
ENC-04	Devolução de credenciais, certificados, chaves de acesso e equipamentos institucionais	I/II	REQ	3	30 min	4h	R1+R2	ADM

Notas sobre o catálogo

- 1. Prioridade variável (VAR).** Para atividades indicadas com prioridade VAR, a prioridade será definida no momento da abertura do chamado, com base na classificação de impacto e urgência estabelecida pela DTI/PF na ferramenta CITSMART. Os tempos de TIT e TMS seguirão a Tabela 4.4.2 do TR (Seção 4.4.2), conforme a prioridade atribuída.
- 2. Modelo de cooperação N1/N2/N3.** A DTI/PF mantém a operação centralizada do atendimento de 1º nível (N1), incluindo captura inicial, classificação e escalonamento dos chamados. O presente contrato cobre exclusivamente os atendimentos de 2º nível (Equipe II) e 3º nível (Equipe I) da SR/PF/AP. Os chamados cujo escopo extrapole o presente catálogo permanecerão sob responsabilidade do contrato da DTI/PF.
- 3. Transversalidade.** As atividades de monitoramento (Categoria 4), segurança da informação (Categoria 5) e gestão de configuração (GOV-04) são de caráter transversal, exigindo cooperação entre as Equipes I e II.
- 4. Coordenação pelo Líder Técnico.** Atividades de governança que envolvam coordenação geral (notadamente GOV-06, GOV-08, GOV-09 e GOV-10) são tipicamente executadas pelo Gerente de Suporte Técnico de TI (Líder Técnico), integrante da Equipe I, conforme item 6.8.4.1.2 do ETP nº 24/2025.
- 5. Serviços 24/7.** Os serviços marcados como 24/7 estão disponíveis para incidentes em qualquer horário. Requisições e dúvidas serão atendidas apenas em horário administrativo (07h às 18h, dias úteis), salvo programação prévia.
- 6. Região de apuração.** Os SLAs são apurados independentemente por região (R1 = Macapá e localidades correlatas; R2 = Oiapoque). Serviços marcados como R1+R2 devem cumprir os SLAs em ambas as regiões de forma simultânea e independente, sendo as glosas apuradas separadamente.
- 7. Encerramento contratual.** Os serviços da Categoria 8 (ENC-01 a ENC-04) serão acionados nos últimos 90 (noventa) dias de vigência contratual ou em caso de rescisão antecipada, observados os prazos específicos do item 6.9 do TR e do plano de transição aplicável.
- 8. Atualização do catálogo.** O catálogo poderá ser atualizado pela CONTRATANTE durante a vigência contratual, mediante comunicação formal à CONTRATADA com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, desde que os novos serviços estejam compreendidos no escopo das atividades descritas no ETP nº 24/2025.
- 9. Serviços não listados.** Atividades típicas da especialidade de cada equipe, ainda que não explicitamente relacionadas neste catálogo, integram o escopo contratual, conforme item 6.8.3 do ETP nº 24/2025.