



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA TÉCNICO-CIENTÍFICA

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 2/2026

ANEXO III – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

1 O serviço de operação de infraestrutura de TIC compreende o desempenho das atividades típicas, incluindo as atividades constantes na lista a seguir, que é exemplificativa, mas não exaustiva.

- Instalação, configuração e manutenção de servidores.
- Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de armazenamento de dados.
- Instalação, configuração e manutenção de equipamentos de rede de dados.
- Instalação, configuração e manutenção de outros equipamentos de infraestrutura de TIC.
- Instalação, configuração e manutenção de ambientes de virtualização de servidores.
- Instalação, configuração e manutenção de sistemas operacionais de servidores.
- Instalação, configuração e manutenção de softwares de centro de dados.
- Instalação, configuração e manutenção de serviços de rede.
- Execução de procedimentos de controle de acesso aos recursos computacionais.
- Execução de procedimentos de backup e recuperação de dados.
- Execução de procedimentos de prevenção e recuperação de desastres computacionais.
- Elaboração e execução de scripts para automatização de rotinas.
- Monitoramento dos recursos computacionais.
- Atendimento ao usuário quando a solicitação envolver a infraestrutura de TIC.
- Elaboração de projetos de soluções de infraestrutura de TIC.
- Elaboração de relatórios sobre a infraestrutura de TIC.
- Elaboração de propostas de ações de aprimoramento da infraestrutura de TIC.

2 Todas as etapas da prestação dos serviços, desde a abertura da ordem de serviço até o seu encerramento e homologação, deverão ser registradas no sistema de gerenciamento de suporte técnico do CONTRATANTE, que também será usado para medir o índice de níveis de serviço para comprovação de cumprimento das metas estipuladas de qualidade e desempenho por parte da CONTRATADA.