



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

TIC - ETP - Estudo Técnico Preliminar Contratação

Processo nº 08485.002222/2025-30

| Data       | Versão | Descrição  | Autor  |
|------------|--------|--|--|
| 22/09/2025 | 1.0    | Versão inicial referente ao Processo aberto para estudos e minuta inicial. | Fernando Antônio Maciel Ramos<br>Antonio Bartolomeu Nilfran M. de Aguiar |
| 24/08/2025 | 1.1    | Edição para continuidade dos estudos.                                      | Fernando Antônio Maciel Ramos<br>Antonio Bartolomeu Nilfran M. de Aguiar |
| 26/09/2025 | 1.2    | Edição para continuidade dos estudos.                                      | Fernando Antônio Maciel Ramos<br>Antonio Bartolomeu Nilfran M. de Aguiar |
| 29/09/2025 | 1.3    | Edição para conclusão dos estudos.   | Fernando Antônio Maciel Ramos<br>Antonio Bartolomeu Nilfran M. de Aguiar |
| 03/10/2025 | 1.4    | Revisão para conclusão   | Fernando Antônio Maciel Ramos<br>Antonio Bartolomeu Nilfran M. de Aguiar |
| 06/10/2025 | 1.5    | Início da revisão final para assinatura                                    | Fernando Antônio Maciel Ramos<br>Antonio Bartolomeu Nilfran M. de Aguiar |
| 10/10/2025 | 1.6    | Final da revisão e assinatura.   | Fernando Antônio Maciel Ramos<br>Antonio Bartolomeu Nilfran M. de Aguiar |

**ETP DIGITAL**  
**Estudo Técnico Preliminar da Contratação**

**1. INFORMAÇÕES BÁSICAS**

- 1.1. Número do processo: 08485.002222/2025-30.  
1.2. Contratação de suporte de TIC conforme Processo de Referência, DFD (Documento de Formalização da Demanda) número SEI 40973844.

**2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE**

2.1. 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 Estado de Roraima (SR/PF/RR) e de suas unidades descentralizadas.

2.2. 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, **alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024 e atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, e outras atualizações porventura existentes.**

2.3. A saúde da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a qualidade no atendimento de suporte aos usuários de TIC impactam diretamente no bom funcionamento dos Órgãos da Administração Pública e na qualidade dos serviços prestados para seu público, isso não é diferente quando se trata da Polícia Federal, que além da sua atribuição constitucional de Polícia Judiciária da União, tem uma ampla carta de serviços que presta ao público que inclui serviço migratório, controle de armas, produtos químicos, fiscalização de empresas de segurança privada dentre outros.

2.4. 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.

**3. ÁREA REQUISITANTE**

| Área Requirante   | Responsável                          |
|---|--------------------------------------|
| Superintendência da Polícia Federal em Roraima, através do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI/SR/PF/RR. | Clovis Wanderley Bertholini Sobrinho |

**4. NECESSIDADES DE NEGÓCIO**

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. Os serviços de atendimento ao público externo, como a emissão de passaportes e o controle migratório em fronteiras secas, portos e aeroportos 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 (atendimento, monitoramento e sustentação) a equipamentos e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte aos usuários.

4.4. 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.

4.5. 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 serviços) 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.**

4.6. 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 nos diversos locais de atuação da Polícia Federal no estado de Roraima, bem como da delegacias de Pacaraima 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/RR 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.

4.7. A implantação, configuração, atualização e execução das soluções TIC exigidas e solicitadas pelas unidades da Polícia Federal de Roraima também devem estar contempladas nessa proposta de serviço.

4.8. O Núcleo de Tecnologia da Informação da Superintendência Regional em RR (NTI/SR/PF/RR), de classificação estratégica, necessita de serviços continuados de natureza técnica, 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.

4.9. 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.

4.10. Em resumo, destaca-se em linhas gerais o seguinte quadro da Tabela 1.

| TABELA 1 – NECESSIDADES DE NEGÓCIO |   |
|------------------------------------|---|
| ID                                 | DESCRIÇÃO   |
| NN 1                               | Garantir a continuidade dos serviços prestados com suporte em recursos de TIC.  |
| NN 2                               | Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal em Roraima.  |
| NN 3                               | Garantir o atendimento ao público, nas diversas Unidades da Polícia Federal em Roraima, através do fornecimento de suporte de informática especializado na modalidade presencial. |
| NN 4                               | Melhorar a qualidade e disponibilidade dos serviços de OSITIC quanto em SAUTIC.   |
| NN 5                               | Garantir que todas as localidades abrangidas pela contratação tenham atendimento presencial para a resolução de chamados de suporte de TIC e incidentes de infraestrutura.        |
| NN 6                               | Aprimorar a maturidade em governança de TIC das Unidades da PF no Estado de Roraima.  |

OSITIC - Serviço de Operação e Sustentação de Infraestrutura de tecnologia da Informação e Comunicação

SAUTIC - Suporte e Atendimento aos Usuários.

4.11. **Alinhamentos (vinculações) das necessidades a serem atendidas pela contratação:**

4.11.1. O objeto da contratação está previsto no **Plano de Contratações Anual 2025**, conforme constano DFD 40973844, abaixo transcrito:

**Id pca PNCP:**00394494000136-0-000010/2025.

**Data de publicação no PNCP:**04/05/2024 atualizado em 25/03/2025.

**Id do item no PCA:** 06

**Classe/Grupo:** 162 - **SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

**Identificador da Futura Contratação:** 200384-39/2025

4.12. 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/RR        | NTI/SR/PF/RR<br>SELOG/SR/PF/RR    |

4.13. **Salientando que, tendo em vista as modificações e atualizações de volume de contratação em relação ao contrato atual, que serão detalhadas ao longo deste ETP, o valor constante no ID do PCA 2025 da SR/RR foi à época registrado aquém da atual necessidade para uma nova contratação, onde verificou-se a necessidade de ampliação dos serviços por novas demandas e consequentemente ampliação do valor de mercado estipulado.**

4.14. 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.

## 5. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. A adaptação e customização da ferramenta de monitoramento da infraestrutura de TIC utilizada pelo NTI/SR/PF/RR também estão entre as atividades a serem realizadas.
- 5.8. Em síntese, são necessidades Tecnológicas:
  - 5.8.1. Alinhamento com a contratação da DTI/PF.
  - 5.8.2. Compatibilidade técnica e contratual com a contratação da DTI/PF.
  - 5.8.3. 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.
  - 5.8.4. 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.
  - 5.8.5. Os profissionais devem ser capazes de atender os serviços descritos nos catálogos de serviços de suporte a infraestrutura de TIC e serviços de suportes aos usuários de serviços de TIC.
  - 5.8.6. Os parâmetros de atendimentos das demandas e chamados devem ser registrados na Ferramenta de ITSM disponibilizada pela DTI/PF.
  - 5.8.7. A CONTRATADA deverá ser responsável pela capacitação de seus técnicos na utilização da ferramenta de ITSM adotada pela DTI/PF.
  - 5.8.8. Os serviços referentes ao contrato devem ser realizados utilizando ferramentas de qualidade profissional e softwares licenciados, não se admitindo em nenhuma possibilidade softwares ilegais ou “pirateados”.

## 6. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

### 6.1. Requisitos de Capacitação:

- 6.1.1. Treinar as equipes da empresa contratada na utilização adequada da plataforma de atendimento e gerenciamento de suporte (ITSM) disponibilizada pela DTI/PF.
- 6.1.2. 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(computado na proposta)**. 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.
- 6.1.3. O plano de capacitação com as diretrizes deve ser submetido **em 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.
- 6.1.4. 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 durante a vigência contratual**, 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 oficial dos fabricantes de software, hardware ou de organizações certificadoras de boas práticas (como ISO 2000, 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.
- 6.1.5. Os treinamentos oficiais dos fabricantes podem ser ministrados por empresas credenciadas pelos fabricantes das tecnologias objeto da capacitação.
- 6.1.6. 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.
- 6.1.7. 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 (prever na proposta de preços), 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.
- 6.1.8. 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.
- 6.1.9. 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 50% 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 de capacitação.
- 6.1.10. 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, a critério da Contratantes, esses treinamentos poderão ser considerados como parte da carga horária dos treinamentos previstos no plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.

### 6.2. Requisitos Legais:

- 6.2.1. No decorrer da execução contratual, a contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionadas ao Termo de Referência (TR), 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:
  - 6.2.1.1. Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
  - 6.2.1.2. 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;
  - 6.2.1.3. Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023 - Regulamenta os 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.
  - 6.2.1.4. 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.
  - 6.2.1.5. 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 - SISF do Poder Executivo Federal;
  - 6.2.1.6. Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;
  - 6.2.1.7. 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.

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

6.2.1.9. Portaria SGD /MGI nº 1.070 de 1º de junho de 2023, com suas atualizações (Portarias 6.680 SGD/MGI, datada de 4º de outubro de 2024, atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025).

6.2.1.10. Instrução Normativa SLTI nº 01, de 19 de janeiro de 2010 (Sustentabilidade)

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

6.2.1.12. IN-209-2021-DG-PF.

6.2.1.13. Outras legislações pertinentes.

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

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

6.2.4. 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\\_conteudo/852432](https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/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.

6.2.5. 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.

6.2.6. **Deverá ser observado na composição de preços para toda a vigência contratual** 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.

### 6.3. Requisitos de Garantia e Manutenção:

6.3.1. 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.

6.3.2. 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.

6.3.3. 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.

6.3.4. 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.

6.3.5. No aspecto da execução contratual e 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.

6.3.6. 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 a empresa nas demandas contratuais.

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

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

### 6.4. Requisitos Temporais

6.4.1. Visando a evitar a interrupção dos serviços aos usuários e a operação e sustentação da infraestrutura de TIC da SR/PF/RR e de suas unidades descentralizadas, o novo contrato deverá ser celebrado, caso viável, 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.

6.4.2. 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.

6.4.3. 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.

6.4.4. 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, serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA) a menor em 30% em relação ao que será originalmente previsto no TR.

6.4.5. Todas as notificações enviadas pela CONTRATANTE devem ser respondidas pela CONTRATADA no prazo de até 7 (sete) dias úteis, exceto aquelas definidas de maneira específica, independentemente do meio físico de comunicação.

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

6.4.7. 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.

6.4.8. 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 ciclo mensal da prestação dos serviços.

6.4.9. 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.

6.4.10. 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.

6.4.11. Os serviços serão avaliados a cada ciclo de 30 dias contínuos de prestação do serviço.

6.4.12. O serviço deverá ser prestado durante os 7 (SETE) dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades.

6.4.13. A contratada terá 15 (QUINZE) dias, antes do início do contrato, para apresentar os termos de ciência e sigilo dos colaboradores que irão atuar no contrato.

6.4.14. A contratada terá 120 (CENTO E VINTE) dias, a partir do início do contrato, para apresentar os certificados e declarações que comprovem a qualificação de formação dos colaboradores envolvidos na prestação do contrato conforme será detalhado em Anexo do TR.

6.4.15. Como uma das métricas de avaliação alinhadas as boas práticas ITIL, 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                      |

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

6.4.17. 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.

#### 6.5. Requisitos de Segurança e Privacidade

6.5.1. 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.

6.5.2. 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 tratados pela Solução de TIC.

6.5.3. Atender ao Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade. Guia disponível na URL [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protacao-de-dados/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protacao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf).

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

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

6.5.6. 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.

6.5.7. 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.

6.5.8. 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.

6.5.9. Os colaboradores da CONTRATADA, tanto os fixos quanto os eventuais, 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.

6.5.10. A CONTRATADA deve comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) 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.

6.5.11. 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.

6.5.12. 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.

6.5.13. Reportar de imediato à contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC. É necessário que a comunicação seja feita de forma tempestiva para que as providências sejam tomadas em tempo hábil de modo a solucionar o incidente ou amenizar seus efeitos.

6.5.14. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.

6.5.15. Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da contratante ao encerrar a execução do contrato ou mediante solicitação da mesma.

6.5.16. Implementar e manter, em conjunto com a contratante, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.

6.5.17. Implementar e manter, em conjunto com a contratante, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução de TIC, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.

6.5.18. Realizar em conjunto com a contratante, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de privacidade e segurança da informação relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivas

6.5.19. 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.

6.5.20. Considerando as diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025, na execução contratual **a contratada deverá alocar o limite mínimo exigido neste ETP (tabela 3) para cada perfil na Ordem de Serviço, e considerando também as peculiaridades intrínsecas da Polícia Federal, relacionados à segurança da informação, apoio na atividade fim de operações e sigilo funcional, no sentido de evitar prejuízos funcionais e ao cumprimento dos níveis de serviços, não deverá compartilhar colaboradores alocados com outros contratos da empresa porventura existentes, razão pela qual é imperativo respeitar o número dimensionado na tabela 3.**

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

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

6.5.22.1. A equipe técnica de **suporte a infraestrutura de TIC (3º nível)** pode, em situações esporádicas e autorizadas pela gestão do contrato, realizar também atendimento ao usuário de TIC, não sendo esta uma prática rotineira.

6.5.22.2. É vedado a equipe técnica para atendimento aos usuário de TIC (2º nível ) realizar procedimento de sustentação de infraestrutura de TIC (3º nível).

#### 6.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 6.6.1. 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.
- 6.6.2. 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 práticas de conservação de energia. Isso está alinhado às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 6.6.3. 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.
- 6.6.4. 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 constantes na respectiva CCT do domicílio do Licitante. 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.
- 6.6.5. 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](https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf)).
- 6.6.6. 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.
- 6.6.7. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.
- 6.6.8. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifênol polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).”
- 6.6.9. 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.
- 6.6.10. Os funcionários da CONTRATADA deverão estar utilizando farda no ambiente do serviço público (Detalhes em tópico específico do TR).

#### 6.7. Requisitos de Implantação

- 6.7.1. No início do contrato, durante o estágio inicial de implementação, é mandatório apresentar, no mínimo, os profissionais descritos na observação da tabela 3: um Analista de Suporte Computacional Pleno (ASSUCOMP2), um Analista de redes e de comunicação de dados pleno (ARED2) e 01 Técnicos em Manutenção de Equipamentos de Informática Senior (TECMAN3)- **Após a fase de implementação, o serviço de Atendimento ao Usuário deve ser assegurado por todos os profissionais, conforme OS de início do contrato, garantindo o atendimento aos níveis de serviço esperados.**
- 6.7.2. Ao longo do período de implementação, que se estenderá por 120 dias, a empresa é responsável por concluir a seleção e formação da equipe de profissionais designada para atuar no contrato.
- 6.7.3. 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.
- 6.7.4. Para fins de verificação e avaliação pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, durante a reunião inicial, a documentação a seguir:
- 6.7.4.1. Ofício com os nomes dos membros da equipe de implementação;
  - 6.7.4.2. Cópia de documento oficial de identificação com foto;
  - 6.7.4.3. Cópia de comprovante de residência;
  - 6.7.4.4. Currículo Vitae;
  - 6.7.4.5. Ficha cadastral, previamente fornecida à CONTRATADA pelo gestor do contrato, que deve ser impressa e preenchida manualmente por cada profissional;
  - 6.7.4.6. Certidão de Antecedentes Criminais emitida pela Polícia Federal;
  - 6.7.4.7. Certidão de Quitação Eleitoral emitida pela Justiça Eleitoral;
  - 6.7.4.8. Certidão Negativa emitida pela Justiça Federal;
  - 6.7.4.9. 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;
  - 6.7.4.10. Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da Polícia Federal em substituição aos empregados autorizados.
- 6.7.5. Ajustar com a CONTRATANTE o uso da plataforma de gestão de chamados de 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 suporte; As permissões de acesso à ferramenta de chamados serão diferenciadas para as equipes especializadas.
- 6.7.6. A CONTRATANTE Informará para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de atendimento de chamados (ITSM).
- 6.7.7. Será responsabilidade da CONTRATANTE providenciar a infraestrutura física e de equipamentos de TIC de suporte para os profissionais da CONTRATADA.
- 6.7.8. Será responsabilidade da CONTRATANTE, caso necessário providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da CONTRATADA.
- 6.7.9. Assinatura dos termos de sigilo e compromisso além de parecer da área responsável pela investigação social.
- 6.7.10. Será responsabilidade da CONTRATANTE, com colaboração com a CONTRATADA, definir o detalhamento de relatórios mensais para fim de medição contratual, tomando como base o modelo a ser descrito posteriormente no Termo de Referência.

#### 6.8. Requisitos de Implementação da solução.

- 6.8.1. A CONTRATADA, em até 30 dias do início do contrato, é responsável por, em conjunto com a gestão do contrato, 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.
- 6.8.2. 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.
- 6.8.3. É obrigação da CONTRATADA documentar, na base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas durante a validade do contrato.
- 6.8.4. 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.

6.8.5. 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.

#### 6.9. Requisitos de Formação de Equipe e Experiência Profissional.

6.9.1. 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 (conforme será detalhado em Anexo ao TR).

6.9.2. 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 das 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 da 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 às diferenciações das remunerações de referência dos colaboradores também sob a ótica dos perfis e senioridade acima relacionados.

6.9.3. 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.

6.9.4. 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 pelo CONTRATANTE ao longo do contrato.

6.10. **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/RR. São estes os principais critérios relacionados e utilizados na área de tecnologia da informação do CONTRATANTE:**

6.10.1. **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.**

6.10.2. **Tecnologias:** Serviços de Comunicação e Rede (modelo OSI) com camadas de **Aplicação** (protocolos HTTP/HTTPS, FTP/S, SMTP, POP3, MAP, DNS e SSH/T); **Transporte (TCP); Rede ( IP, ICMP, IGMP) Enlace e Acesso à Rede** (Ethernet; Wi-Fi, PPP e ARP); protocolo MPLS; Virtualização de servidores; Servidores de aplicação; Telefonia IP; Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.

6.10.3. **Principais produtos e ferramentas que irão requerer capacitação e atestados comprovados:** Atuação em soluções 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).

6.10.4. **Capacidade Técnica da Empresa (Quadro técnico funcional):** De acordo com os artigos 62 e 67 da Lei 14.133/2021, deverá a empresa CONTRATADA possuir em seu quadro profissional(is) que esteja(m) no mínimo 6 (seis) meses atuando nas atividades fins da empresa com as Certificações Técnicas mínimas 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 eficácia 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.

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

6.12. 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.

6.13. 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 (provido 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.

6.14. 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, backups, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.

#### 6.15. Equipes Especializadas.

6.15.1. Os colaboradores da CONTRATADA serão distribuídos em 2 (duas) equipes especializadas distintas, dentro do mesmo grupo 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 |

6.15.2. 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.

6.15.3. 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.

6.15.4. 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).

6.15.5. **São definidas as seguintes diretrizes e atributos comuns às equipes especializadas:**

- 6.15.5.1. Atuar proativamente para atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC, cumprindo os níveis de serviços acordados.
- 6.15.5.2. Procurar a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- 6.15.5.3. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e direcionar as atividades para o atendimento pela CONTRATADA.
- 6.15.5.4. Assegurar a coordenação e comunicação entre as equipes especializadas que trabalham juntas para resolver todas as ocorrências da CONTRATADA.
- 6.15.5.5. 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.
- 6.15.5.6. Participar de reuniões com a CONTRATANTE e equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades.
- 6.15.5.7. Comunicar incidentes ou riscos de segurança que possam afetar as instalações, serviços de TIC, ativos ou informações da CONTRATANTE, propondo ações e contramedidas.
- 6.15.5.8. 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.
- 6.15.5.9. 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.
- 6.15.5.10. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
- 6.15.5.11. 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.
- 6.15.5.12. Oferecer atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
- 6.15.5.13. Executar todas as atividades de acordo com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

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

- 6.15.6.1. **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 de Roraima, 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.
- 6.15.6.2. **O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada I vai constar no Termo de Referência.**
- 6.15.6.3. Considerando a **necessidade de haver um líder técnico 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:
- 6.15.6.4. 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 SETEC, 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 estrangeiros, 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.
- 6.15.6.5. **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 comunicações de Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação.
- 6.15.6.6. Eles são responsáveis pela operação, manutenção, criação e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.
- 6.15.6.7. 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.
- 6.15.6.8. 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 sítios de intranet utilizados pela CONTRATADA.
- 6.15.6.9. 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.
- 6.15.6.10. Responsável por verificar a integridade dos dados armazenados tanto nos servidores de armazenamento em produção quanto nas cópias de segurança da CONTRATANTE.
- 6.15.6.11. 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.
- 6.15.6.12. 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.
- 6.15.6.13. 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.
- 6.15.6.14. 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.
- 6.15.6.15. 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.

6.15.6.16. Além disso, a CONTRATADA deve instalar, reparar, personalizar ou configurar ferramentas, appliances, câmeras IP, 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.

6.15.6.17. 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.

6.15.6.18. **O detalhamento completo do rol de Atividades a serem realizadas pela Equipe Especializada II vai constar no Termo de Referência:**

6.15.7. **Transversalidade das Atividades.**

6.15.7.1. 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.

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

6.15.8.1. 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.

6.15.8.2. 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.

6.15.8.3. **Integrantes da Equipe especializada I – Atendimento ao Usuário** - Profissionais integrantes de 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.

6.15.8.4. A equipe deve ter no mínimo as seguintes qualificações, comprovadas na forma descrita no 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, podendo ser também de área correlata. 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.

6.15.8.5. **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.

6.15.8.6. 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 entre 3 (três) a 05(cinco) 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 2010 ou superior
14. Possuir no mínimo um colaborador com curso de Hyper -V server 2019.
15. Conhecimento de Inglês Técnico.

#### 6.16. Requisitos de disponibilidade.

- 6.16.1. 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.
- 6.16.2. 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.
- 6.16.3. 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). A CONTRATADA deverá estar ciente e computar em sua planilha de custos os valores de indenizações de sobreaviso e horas extras dos funcionários, na proporção que será estimado no Termo de Referência.
- 6.16.4. 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 do regime de chamados/horas estimado para o volume contratado, com ressalva das Visitas Técnicas Emergenciais.

#### 6.17. Requisitos dos perfis profissionais.

- 6.17.1. 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 e suas atualizações.
- 6.17.2. Com base na referida Portaria, o dimensionamento da equipe para os perfis profissionais estabelecidos deve abordar vários parâmetros e etapas, principalmente durante a fase de Planejamento da Contratação, sendo parte indispensável do Estudo Técnico Preliminar (ETP). O objetivo é **estimar o volume de serviços e, conseqüentemente, determinar o quantitativo mínimo de profissionais necessários para a prestação dos serviços com a qualidade esperada.**
- 6.17.3. Neste diapasão, o estudo prévio deve considerar os seguintes parâmetros e etapas (relacionado ao item 7 deste ETP):
  - 6.17.3.1. **Análise Abrangente do Ambiente de TIC (Levantamento)** - Crucial entender o ambiente onde os serviços serão prestados. Isso envolve:
    1. Levantamento do Parque Computacional: Realizar um inventário detalhado de todos os equipamentos, tecnologias, softwares e suas versões, discriminado por localidade. Isso inclui servidores, storages, ativos de rede, estações de trabalho, sistemas, entre outros.
    2. Capacidade do Ambiente: Apurar o volume de dados armazenados e trafegados, capacidade de processamento e memória, e o quantitativo de usuários da rede.
    3. Complexidade e Criticidade: Identificar o nível de complexidade dos serviços com base nas características do ambiente e dos sistemas de missão crítica da organização.
    4. Levantamento de Usuários: Contabilizar, por localidade, todos os usuários que utilizam recursos de TIC, incluindo servidores, terceirizados e visitantes.
  - 6.17.3.2. **Análise de Dados Históricos** - A análise de dados passados é um pressuposto fundamental para a aplicação do modelo, pois ajuda a prever a demanda futura.
    1. Histórico de Chamados: Reunir e analisar os registros de requisições de serviços, incidentes e mudanças dos últimos 24 meses, utilizando a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (CITSMART da DTI). Esses dados qualitativos e quantitativos são essenciais para dimensionar os perfis necessários.
    2. Análise do Contrato Atual: Contrato nº 008/2022 SR/PF/RR em vigência para serviços de TIC, devendo ser analisado para entender o histórico de chamados, os níveis de serviço e o quantitativo de perfis utilizados, servindo como uma referência não vinculativa para a nova estimativa.
  - 6.17.3.3. **Definição da Estrutura da Equipe** - Com base nos levantamentos, a equipe deve ser estruturada considerando os seguintes aspectos:
    1. Local de Prestação dos Serviços: Definir se os serviços serão prestados presencialmente (*in loco*) ou de forma remota para cada categoria. Para serviços remotos, deve-se considerar os aspectos de segurança da informação.
    2. Definição da Senioridade dos Perfis (Júnior, Pleno, Sênior): A escolha do nível de senioridade (Júnior, Pleno ou Sênior) para cada perfil profissional depende diretamente da **natureza, criticidade e complexidade dos serviços** a serem prestados. Ambientes que exigem certificações específicas ou habilidades técnicas avançadas podem demandar mais profissionais de nível pleno ou sênior.
    3. Requisitos de Experiência Profissional: O Termo de Referência deve especificar os requisitos de formação e experiência para cada perfil, seguindo as diretrizes da IN SGD/ME nº 94/2022 e da própria Portaria 1.070, que estabelece tempos mínimos de experiência para cada nível de senioridade:
      - **Júnior**: Mínimo de 1 ano de experiência.
      - **Pleno**: Mínimo de 3 anos de experiência.
      - **Sênior**: Mínimo de 5 anos de experiência
  - 6.17.3.4. **Dimensionamento do Volume de Serviços (Quantitativo Máximo de Profissionais)** - Esta é a etapa em que se define o quantitativo de profissionais, que servirá de base para a estimativa de preço da contratação.
    1. Base no Quadro Atual: A estimativa inicial deve se basear no histórico do quantitativo de pessoal, seja de contratos anteriores ou de servidores próprios que já atuam na área. O objetivo é manter o efetivo que já está trabalhando, justificando qualquer aumento ou diminuição.
    2. Memória de Cálculo: O dimensionamento é acompanhado de uma memória de cálculo detalhada, que justifique as premissas, fórmulas e parâmetros utilizados para chegar às quantidades estimadas.
- 6.17.4. Todos os parâmetros acima descrito serão levados em consideração no tópico 7- Estimativa de Demandas - Quantidade de Bens e Serviços.
- 6.17.5. 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).
- 6.17.6. A contratante reserva-se o direito exclusivo de aceitar outros documentos que comprovem a competência técnica necessária para a realização dos serviços.
- 6.17.7. 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 previsão de implementação de um novo posto de atendimento em Rorainópolis (detalhados em tópicos a seguir), serão adotados os seguintes enquadramentos e perfis profissionais como referência para garantir a execução satisfatória do contrato:
  - 6.17.7.1. 01 (um) Analista de redes e de comunicação Pleno (ARED2).
  - 6.17.7.2. 01(um) Analista de suporte computacional Pleno (ASSUCOMP2).
  - 6.17.7.3. 01(um) Técnico em manutenção de equipamentos de informática sênior (TECMAN3).

6.17.8. **Devem ser obrigatoriamente adotados como de referência mínima e 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/RR(*) (**)  | 2124-10, 2123-10  | ARED-02                      | Analista de redes e de comunicação de dados Pleno   | 1              |
|   | 2124-20           | ASUPCOMP-02                  | Analista de suporte computacional Pleno   | 1              |
|   | 3132-20           | TECMAN-03                    | Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior                                       | 1              |
|   | 3132-20           | TECMAN-02                    | Técnico em manutenção de equipamentos de Informática Pleno  | 1              |
| Região 2 -Delegacia de Pacaraima/RR e PTRIG/PAC (operação acolhida) | 2123-10/3132-20   | (***)                        | Atendimento sob programação e demanda por quaisquer dos perfis acima(ver item 11.11 (VTPs e VTEs) | xxxxxx         |

OBS (\*): A região 1 da SR/RR compreende também outras unidades vinculadas dentro da região, cujos endereços estão na tabela 4.

(\*\*): Considerando ser o prédio sede da Superintendência Regional em Boa Vista e suas unidades vinculadas (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 6.15.8.5 e 6.15.8.6) e I (2º nível- perfil profissional TECMAN3 descrito nos item 6.15.8.3 e 6.15.8.4) deverá ser dimensionada pela CONTRATANTE neste sítio. com relação aos dois técnicos da região 2 - TECMAN2, deverão ser alocados na delegacia de Pacaraima, conforme justificado o longo deste ETP.

(\*\*\*) Considerando a dificuldade existente de provimento de técnico residente na região 2, o atendimento a estes locais se darão quer seja através de planejamento mensal e rotineiro de visitas técnicas programadas, ou por necessidade premente de deslocamento de um dos perfis da região 1 (a ser definido pelo Fiscal do Contrato) de acordo com o que a situação exija (ver detalhes da previsão no item 11.11 -VTPs e VTEs)

**Tabela 4 - Quantidade de usuários por local e endereço de referência para distâncias apresentadas e o atual prédio da Superintendência Regional da Polícia Federal no estado de Roraima.**

| Região                               | Localidade                                 | Endereço   | Distância até SR/PF/RR+ (km)*            | Quantidade de usuários (base 2025 e previsão até 2028) |
|--------------------------------------|--|--|--|--|
| Região 1 - SR/F/RR                   | 1) SR/PF/RR(*)                             | Avenida Brasil, 551, 13 de setembro, Boa Vista, Roraima, CEP 69.308-050  | 0  | 246  |
|                                      | 2) Base FICO/RR                            | *sigilo da informação  | 10                                       |  |
|                                      | 3) Aeroporto Internacional de Boa Vista    | Praça Santos Dumont, 100, Aeroporto, CEP: 69.310-006 - Boa Vista -RR   | 7  |  |
|                                      | 4) PTIG/BVB (operação acolhida)(***)       | Avenida Brasil, 551, 13 de setembro, Boa Vista, ao lado do prédio da superintendência da Polícia Federal em Roraima. | 0  |  |
|                                      | 5) PA/BONFIM                               | Rodovia BR 401 S/N, Km 125, CEP: 69.380-000, Bonfim, RR (posto de atendimento de imigração)                          | 98,5                                     |  |
|                                      | 6) PA/RORAINÓPOLIS                         | Em previsão de implementação em 2026   | 261,20km (distancia do centro da cidade) | 10(estimativa)   |
| Região 2 - Delegacia de Pacaraima/RR | 7) Delegacia de Pacaraima-DPF/PAC/RR. (**) | Avenida Panamericano, Sem número, Pacaraima, Roraima, CEP: 69.343-000  | 215                                      | 68   |
|                                      | 8) PTIG/PAC(operação acolhida)             | Avenida Panamericano, S/N, ao lado do prédio da Delegacia de Polícia Federal em Pacaraima, Pacaraima, RR             | 215                                      |  |
|                                      |  |  | Total usuários                           | 324  |

(\*) 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.

(\*\*) Considerando a diversidade de setores existentes, essa área dispõe de sala designada para os servidores do NTI (Núcleo de Tecnologia da Informação) quando em vivitas técnicas ao local 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 (2), otimizando assim o uso dos recursos disponíveis.

(\*\*\*) PTIG - Posto de Triagem de estrangeiros.

#### 6.18. Requisitos da Licitação.

6.18.1. **A licitação deverá ser em lote único, por menor preço global.**

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

6.18.3. A contratação em um lote de serviços de atendimento a usuários e operação de infraestrutura de TIC se justifica pelos seguintes fatos: A separação dos serviços em itens, independentes, 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;

Tabela 5 - Necessidades a serem atendidas pela contratação.

| Item ÚNICO | CATSER      | Descrição do Item  | Unidade de Medida | Quantidade Estimada | Valor Fixo Mensal R\$ | Valor |
|------------|-------------|--|-------------------|---------------------|-----------------------|-------|
| 1          | 26980/27014 | Atendimento aos Usuários de TIC e operação de Infraestrutura de TIC. | Valor / Mês       | 24 meses            |                       |       |

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

6.18.4.1. 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.

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

6.18.4.3. 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.

6.18.4.4. A atuação em chamados de operação de infraestrutura de TIC inferior à quantidade de chamados de atendimento de usuários de TIC e considerando o porte da contratação, se licitado separadamente, poderia não interessar ao mercado, implicando em riscos ao processo da contratação. Maiores justificativas estarão descritas no Termo de Referência;

## 6.19. Requisitos de Equipamentos.

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

1. Jogo de Chaves de Precisão;
2. chave Phillips( #0 e #1);
3. chave de fenda (Reta) 1/8" e 3/16";
4. Alicates de Bico Longo (ou Bico Reto);
5. Chave Torx (T10 e T15);
6. Jogo de Chave de Porca (Canhão)
7. Testador e Localizador de Cabo de Rede
8. Alicates Crimpador de Cabo de Rede (RJ45)
9. Alicates de Inserção (Punch Down)
10. Multímetro Digital
11. Pulseira Antiestática (ESD)
12. Manta de Silicone ou Antiestática para Bancada
13. Ferro de Soldar (ou Estação de Solda)
14. Sugador de Solda e Tubo com Solda
15. Pinça Antiestática para Chips
16. Extrator/Insersor de Chip (3 garras)
17. alicates cortador e descascador de fios
18. Pincel Macio para Limpeza
19. Aspirador de Pó e Soprador para Informática
20. Maleta/Estojo para Acondicionamento e Transporte
21. Estação de solda e retrabalho ar quente;
22. Etiquetadora

## 6.20. Requisitos de Metodologia de Trabalho

6.20.1. 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.

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

6.20.3. 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.

6.20.4. 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.

6.20.5. 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.

6.20.6. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBIT 2019.

6.20.7. Os atendimentos devem ser realizados obedecendo o fluxo de abertura e atendimento de chamados e incidentes de TIC conforme diagrama do ANEXO III do TR.

6.20.8. Para efeitos de conformidade, a contratada deverá comprovar mensalmente o pagamento pontual dos salários, benefícios e encargos trabalhistas de todos os trabalhadores vinculados à execução do contrato.

6.20.9. A contratada deverá fornecer mensalmente relatório contendo os indicadores de nível de serviço (SLAs) contratados, com destaque para: Percentual de cumprimento de chamados por prioridade; Tempo médio de resolução e Análises de tendência e recorrência de falhas.

6.20.10. A contratada deverá colaborar com o contratante na elaboração de planos de melhoria contínua dos serviços, sempre que o desempenho apresentar desvios relevantes dos padrões acordados.

6.20.11. Fica por conta da 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 da PF.

## 7. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

7.1. Nos termos do item 10.11 e 10.12, do Anexo I (modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de tic), 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 considerando os aspectos qualitativos e quantitativos, **cenários de 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 e crescimento previsto 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/RR.

7.2. A SR/PF/RR e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 2 (duas) regiões de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 4, estando também representada a distribuição evolutiva de usuários.

7.3. 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/RR (localidade 1).

7.4. Com relação às demandas de chamados, os oriundos da localidade 7 e 8 da região 2, são prioritariamente atendidos de forma remota e, quando necessário presencial utilizando-se das VTPs e VTEs, com deslocamento a partir da sede da SR/PF/RR.

7.5. **Regiões de Atendimento:** Na Tabela 4 são apresentados as quantidade de usuários por localidades, e seus respectivos endereços das unidades da Polícia Federal no estado de Roraima, onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2º e 3º níveis.

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 avançadas criadas provisoriamente para realização de operações.

### 7.6. Levantamento do ambiente.

7.6.1. O levantamento do parque computacional de TIC da SR/PF/RR e suas unidades descentralizadas, contendo descrições e quantidades de equipamentos por região de atendimento, está disposto nas Tabelas 6, que apresenta a quantidade de equipamentos de rede e infraestrutura por localidade, bem como também foram extraídos de painéis gerenciais de BI com a evolução do parque tecnológico de TIC de 2022 (celebração do contrato atual) até 2025 (estudo

para nova contratação) onde, computando também as novas aquisições já em processo formalizado de compra e incluído no PAC 2025 e 2026 da SR/RR, destaca em linhas gerais um aumento médio (soma da SR/RR com DPF PACARAIMA) de 2022 - 2.321 unidades e Parque (2025 2.604 + 1.745/3 para 2025, perfaz um total projetado de 3.186 equipamentos de TIC ainda para este ano, um aumento de 37,26 %, anuais, justificando também sob esta ótica o aumento de demanda e consequentemente de mais atividades de pessoal necessárias ao contrato. Esses números foram obtidos por meio de consulta a tabelas existentes, sistema de patrimônio da Polícia Federal - E-Log e ao Active Directory (AD) das unidades da PF/RR.

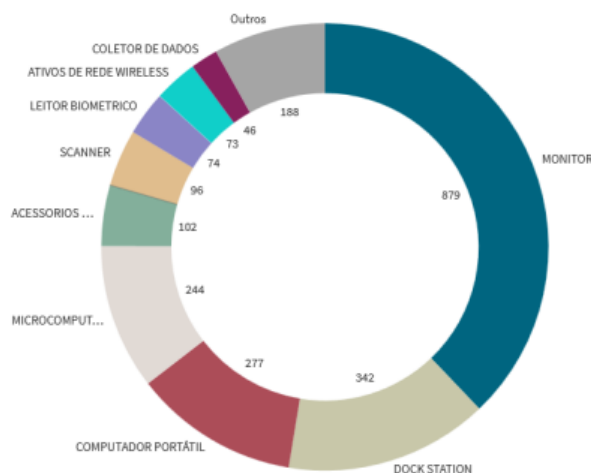
7.6.2. Para uma descrição detalhada do ambiente tecnológico do parque de unidades da PF no estado de Roraima, é possível consultar também a tabela 6, que também estará disponibilizada como ANEXO do TR. Vale ressaltar que algumas informações foram omitidas devido a questões estratégicas da instituição, conforme as disposições do item 10.2.4.1 do Anexo I da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

Painéis gerenciais de Ativos de TIC - demonstração evolutiva.

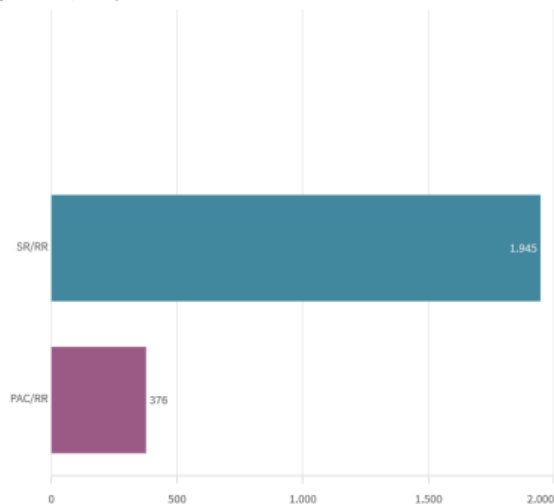
## SITUAÇÃO em 2022

Valor Total dos Bens  
**R\$1.503.663,72**

Classificação Materiais por Grupo



Distribuição de Bens por UG | Unidade



# SITUAÇÃO EM 2025

Valor Total dos Bens  
**R\$2.432.522,69**

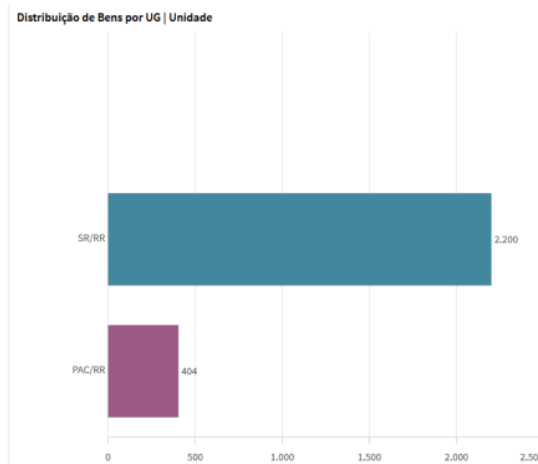
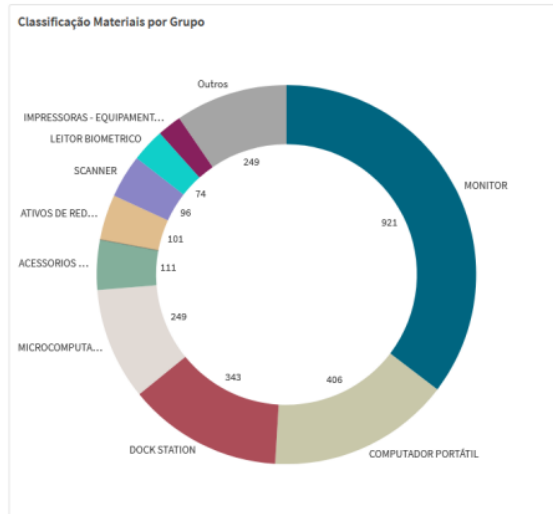


Tabela 6 parque atualizado por região, inclusive contemplando os novos equipamentos em aquisição previstos para 2025/2026/2027.

| DESCRIÇÃO                             | Quantidade por Local |            |                               | Total geral por ativo |
|---------------------------------------|----------------------|------------|-------------------------------|-----------------------|
|                                       | SR/PF/RR             | DPF/PAC/RR | previstos para 2025/2026/2027 |                       |
| Switch de rede                        | 93                   | 8          |                               | 101                   |
| Câmera CFTV                           | 101                  | 36         |                               | 137                   |
| DVRs Intelbras                        | 4                    | 2          |                               | 6                     |
| Telefone IP                           | 129                  | 18         |                               | 147                   |
| Servidor Dell PowerEdge               | 8                    | 3          |                               | 11                    |
| Servidor Storage Supermicro 6039P     | 2                    |            |                               | 2                     |
| Central Telefonica IP                 | 1                    | 1          |                               | 2                     |
| Aparelho Telefonico Satelital IRIDIUM | 6                    | 0          |                               | 6                     |
| Monitor de vídeo                      | 786                  | 135        | 641                           | 1562                  |
| Relógio de Ponto Eletrônico HENRY     | 4                    | 2          |                               | 6                     |
| Dock Station Dell                     | 266                  | 77         | 297                           | 640                   |
| Suporte para monitor                  |                      |            | 206                           | 206                   |
| Notebook Avançado                     |                      |            | 52                            | 52                    |
| Notebook / Ultrabook                  | 387                  | 19         | 131                           | 537                   |
| Suporte para Notebook                 |                      |            | 326                           | 326                   |
| Desktop                               | 175                  | 50         | 39                            | 264                   |
| Desktop Alto Desempenho               | 20                   | 4          | 32                            | 56                    |
| WorkStation Fixa                      |                      |            | 9                             | 9                     |
| WorkStation móvel- Notebook           |                      |            | 12                            | 12                    |
| Impressoras Multifuncional            | 59                   | 11         |                               | 70                    |
| Scanner de mesa                       | 70                   | 26         |                               | 96                    |
| Leitor Biométrico AKIWAMA             | 47                   | 27         |                               | 74                    |
| Leitor de documentos de viagem        | 12                   | 8          |                               | 20                    |
| Roteador WIFI Cisco 9100AX Series     | 72                   |            |                               | 72                    |
| VM Hyper-V Windows Server e Linux     | 40                   | 12         |                               | 52                    |
| Sistema Operacional Windows 10/11     | 582                  | 73         |                               | 655                   |
| Sistema Operacional Windows Server    | 23                   |            |                               | 23                    |
| videowall                             | 1                    |            |                               | 1                     |
| Servidor SNMP                         | 1                    |            |                               | 1                     |
| Outros Ativos                         | 249                  |            |                               | 249                   |
| Acessórios                            | 111                  |            |                               | 111                   |
|                                       |                      |            | Total parque TIC              | 5506                  |

#### 7.7. Levantamento do Histórico de Chamados.

7.7.1. 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.

7.7.2. 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 7 exhibe o registro de histórico de chamados dos serviços de operação de infraestrutura (OITIC) e atendimento a usuários (AUTIC) em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de 08/07/2022 (início do contrato atualmente vigente e da série histórica registrada pelo sistema) até 30/09/2025.

7.7.3. 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 7 - Volume evolutivo anual de chamados que foram registrados no sistema.

#### CHAMADOS POR ANO - CITSMART

| ANO DE REFERÊNCIA  | QUANTIDADE NÍVEL 2 | QUANTIDADE NÍVEL 3 N2 + N3 |
|--------------------|--------------------|----------------------------|
| 2022*              | 391                | 9                          |
| 2023               | 1.402              | 74                         |
| 2024               | 1.329              | 59                         |
| 2025 (**)          | 936                | 38                         |
| <b>MEDIANA (-)</b> | <b>1.133</b>       | <b>49 (***)</b>            |

\*Início do contrato 008/2022 de julho/2022

\*\* Quantidades até 30/09/2025

\*\*\*- A quantidade especificada no sistema está muito aquém da real

situação, uma vez que os registros de rotinas diárias, semanais e

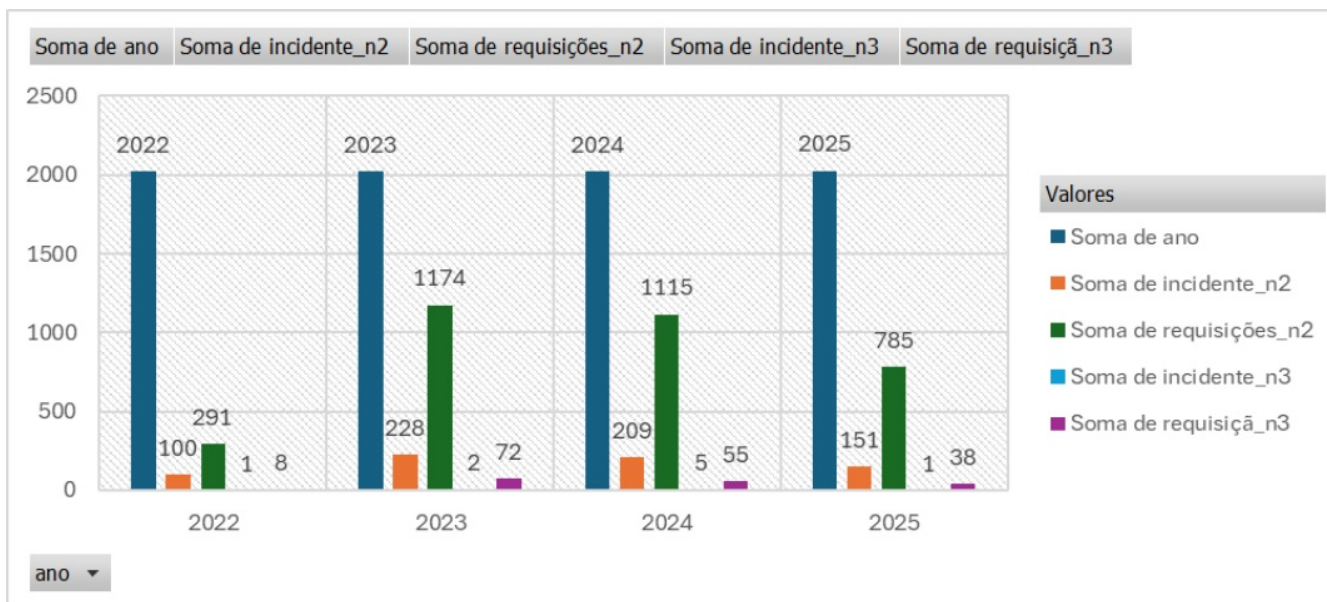
mensais não são registrados no sistema, pois são partes integrantes

dos serviços adicionais do N3.

Quantidades totais ( SR/PF/RR e DPF/PAC/RR)

Gráfico resumo das rotinas de chamados (incidentes e requisições) do sistema CITSMART (base

30/09/2025)



7.7.4. Importante também destacar nesta análise qualitativa dois aspectos:

7.7.4.1. O primeiro se refere ao comparativo da evolução de chamados, tomando como base o histórico existente no Termo de Referência do Processo Administrativo nº: 08485.006072/2021-18, que deu origem ao atual contrato, em relação ao levantamento atual, quadro compartilhado na tabela 8.

Tabela 8 Tabela constante no Termo de Referência que deu origem ao contrato vigente.

| Localidade | Quantidade mensal de chamados de 2º nível, considerando a média dos últimos 24 meses do contrato atual. | Quantidade mensal de chamados de 3º nível, considerando a média dos últimos 24 meses do contrato atual. |
|------------|---|---|
| SR/PF/RR   | 138,13  | 5,86  |
| DPF/PAC/RR | 29,31   | 1   |

7.7.4.2. Comparando Tabela 7 com a Tabela 8 deduzimos um aumento considerável dos chamados anteriores ao atual contrato (situação atípica) e o cenário do atual contrato, sendo um fator determinante para o aumento de perfil de profissionais proposto na Tabela 3.

7.7.4.3. O segundo aspecto relaciona o significativo aumento das atividades dos Postos de atendimento de Imigração na cidade de Boa Vista e Pacaraima, conforme tabela evolutiva 9 abaixo.

| MESES        | TOTAL ATEND. NO MÊS (2022) | TOTAL ATEND. NO MÊS (2023) | TOTAL ATEND. NO MÊS (2024) | TOTAL ATEND. NO MÊS (2025) |
|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| JANEIRO      | 7893                       | 9968                       | 9981                       | 9644                       |
| FEVEREIRO    | 7344                       | 8592                       | 7404                       | 8624                       |
| MARÇO        | 11699                      | 11511                      | 6727                       | 6269                       |
| ABRIL        | 10292                      | 8541                       | 5349                       | 6896                       |
| MAIO         | 6242                       | 9537                       | 7152                       | 8899                       |
| JUNHO        | 9500                       | 8780                       | 7472                       | 7570                       |
| JULHO        | 6482                       | 9079                       | 9903                       | 9212                       |
| AGOSTO       | 7569                       | 10641                      | 10940                      | 8794                       |
| SETEMBRO     | 9616                       | 8193                       | 12738                      | 0                          |
| OUTUBRO      | 8488                       | 10490                      | 11531                      | 0                          |
| NOVEMBRO     | 10052                      | 10339                      | 10669                      | 0                          |
| DEZEMBRO     | 3788                       | 8463                       | 9173                       | 0                          |
| <b>TOTAL</b> | <b>98965</b>               | <b>114134</b>              | <b>109039</b>              | <b>65908</b>               |
| % BASE 2022  | 0%                         | 15%                        | 10%                        | XXXXXX                     |

Tabela 9 - Resumo da volumetria de atendimentos de atividades migratórias referentes a operação acolhida em Boa Vista/RR. Estas demandas estão sujeitas a atuação de TIC, conforme necessidades existentes. 2025 dados até agosto

Fonte: Recebido da administração da operação acolhida em 04/10/2025

7.7.5. **Análise Crítica:** Este atual cenário está sendo suportado pelo contrato ainda vigente, celebrado em julho de 2022. Analisando esse elementos qualitativos e quantitativos, considerando a atual conjuntura de atendimento e demandas de TIC diferente para os serviços necessários, verificamos o seguinte:

- 7.7.5.1. Aumento das atividades de atendimento dos postos de Atendimento de imigração.
- 7.7.5.2. Criação e início do funcionamento da BASE FICO -RR previsto ainda para este ano vigente.
- 7.7.5.3. Expansão as atividades inerentes ao atendimento aos CAC's, vinculados a Delegacia de Armas, entrando em funcionamento em julho/2025.
- 7.7.5.4. Significativo aumento das atividades dos Postos de atendimento de Imigração na cidade de Boa Vista e Pacaraima, com a intensificação das atividades migratórias inerentes à operação acolhida.
- 7.7.5.5. Criação de um novo posto na cidade de Rondonópolis/RR, previsto para 2026.
- 7.7.5.6. 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), sendo estas 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. Desta forma, estes aspectos ainda mascaram os reais números de atendimento.
- 7.7.5.7. Aumento de parque computacional e serviços de rede (novas aquisições no período);
- 7.7.5.8. Aumento de efetivo policial (novos concursos), previsão de acréscimo de mais uma unidade da PF/RR em Rondonópolis, **demonstram uma defasagem em relação a situação suportada pelo atual contrato.**
- 7.7.5.9. Modernização da **equipe Especializada II**, com novos perfis profissionais específicos com competência necessária para a sustentação

de servidores e ativos de rede, bem como monitoramento sistemático da infraestrutura e aumento das rotinas de M3 necessárias ao melhor gerenciamento dos ativos de TIC da Superintendência.

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

7.7.6. 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/RR. Para fazer jus a nova realidade, propomos a seguinte ampliação:

Tabela 8- Proposição para a nova contratação.

| Item | Descrição  | Perfil  | Quant. Total (todas as regiões) |
|------|--|---|---------------------------------|
| 1    | 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 Pleno (ASSUCOMP2)                   | 1                               |
|      |  | Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior (TECMAN3) | 1                               |
|      |  | Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno (TECMAN2)  | 1                               |

7.7.7. Na Tabela 09 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 a 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 09 Estimativa prévia (12 meses) 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/RR e demais localidades | 800               | 1.275               |
| Região 2                                    | 7         | Delegacias de Pacaraima/RR    | 80                | 255                 |
|   | 8         | PTIG/PAC(operação acolhida)   | 60                | 170                 |
| Total Anual de Atendimentos previstos (***) |           |                               | 940               | 1.700               |

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

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

(\*\*\*) salientamos tratar-se de uma previsão para conhecimento da ordem de grandeza da contratação e dimensionamento do volume, não devendo ser vinculado à contratação, pois tratar-se de uma solução integrada e sem vínculo direto à quantidade de chamados.

7.7.8. Registra-se 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.

7.7.9. 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/RR.

7.7.10. 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 4).

#### 7.8. Análise do Contrato Atual.

7.8.1. 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 08/2022 da SR/PF/RR, principalmente o TR que lhe deu origem. Este contrato possui vigência até 08/07/2026 e foi utilizado como referência em algumas diretrizes e projeções, pois conforme já exposto neste ETP o mesmo encontra-se defasado nas duas atividades (AUTIC e OITIC), de maneira que não seria factível levar em consideração como balizador apenas este item.

7.8.2. O referido contrato apresenta um valor mensal de R\$ 15.702,52, apresentando para cumprir as demandas contratuais uma equipe de apenas 3 (três) técnicos (Um analista de redes e dois técnicos de manutenção) localizados dois na Superintendência e um um tecnico de manutenção na delegacia de Pacaraima. Esta configuração encontra-se bastante aquém da atual necessidade, só como exemplo as atividades de Imigração dos postos da operação acolhida não dispõem de técnico em pronto atendimento, dividindo o atendimento com o único existente na Superintendência.

#### 7.9. Demais informações gerais dos serviços a serem contratados.

7.9.1. A nova contratação seguirá uma estrutura organizada por categoria de serviço, de acordo com as diretrizes estipuladas nos itens 9.1.1., 9.1.2. e 9.1.3. do Anexo I da Portaria SDG/MGI nº 1.070, datada de 1º de junho de 2023 e suas atualizações.

7.9.2. 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/RR), conforme os acordos de serviço que serão estabelecidos no Termo de Referência, a contratação será organizada em um único item de serviços, conforme indicado no item 6.18.2 tabela 5 e divididos em duas regiões de atendimento (tabela 3) correspondentes do Anexo I da Portaria SDG/MGI nº 1.070, emitida em 1º de junho de 2023 e suas atualizações.

7.9.3. Considerando a complexidade técnica e logística envolvidas na realização de uma nova contratação para suporte de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, bem como o tempo necessário para alinhar o pessoal da empresa CONTRATADA aos processos e procedimentos, é fundamental que o período contratual se estenda por 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por até 120 meses. Essa prorrogação segue a orientação estipulada no item 9.3.5. do Anexo I da Portaria SDG/MGI nº 1.070, emitida em 1º de junho de 2023 e suas atualizações.

7.9.4. Em síntese, Contratação por execução indireta presenciais e não presenciais (atendimento de serviços em modo remoto), na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa, atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços NMS ( 2º e 3 níveis) a serem executados com vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até 120 (cento e vinte ) meses, conforme Art 105 /106/114 da Lei 14.133/2021 e § 1º do Art. 13 da Instrução

Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. É provável e desejável que a contratação se mantenha por todo esse período (120 meses), desde que esteja atendendo de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da SR/PF/RR e economicamente e financeiramente permaneça vantajosa.

7.9.5. Nesta nova contratação, é importante ressaltar a necessidade de realizar atividades tanto remotas quanto presenciais, nas instalações da SR/PF/RR e suas unidades descentralizadas, organizadas por regiões de atendimento. Isso não elimina a exigência da presença física dos profissionais da CONTRATADA nas instalações da CONTRATANTE, de acordo com a distribuição da tabela 3, em conformidade com as políticas de segurança da informação e as diretrizes institucionais da Polícia Federal, conforme orientação expressa no item 9.3.5. do Anexo I da Portaria SDG/MGI nº 1.070, datada de 1º de junho de 2023.

7.9.6. A SR/PF/RR irá disponibilizar o espaço físico, mobiliário, rede local, computadores e ramais telefônicos necessários para garantir a adequada prestação dos serviços, em quantidade correspondente ao número de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA nas duas regiões de atendimento mencionadas (tabelas 3).

7.9.7. O início da prestação dos serviços será a partir de uma Ordem geral de Serviço, a qual conterà, no mínimo, informações identificativas, perfis profissionais requeridos, especificações dos serviços e volumes estimados, localidades, valor mensal e prazo de atendimento para a execução do serviço.

7.9.8. Os detalhes sobre a complexidade das Ordens de Serviço serão minuciosamente descritos no Termo de Referência, levando em consideração as peculiaridades das regiões atendidas, sistemas de alta criticidade e o nível de maturidade nos processos para a execução das atividades, conforme instruções detalhadas no item 10.2.3. do Anexo I da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

7.9.9. No que pese a Licitação está estruturada em um único item, dentro da estrutura de atendimento técnico a prestação de serviços está estruturada em **02 (duas) Equipes Especializadas I e II**, que envolve a prestação de duas modalidades básicas de serviços de Tecnologia da Informação: suporte técnico aos usuários (Equipe Especializada I) e sustentação de infraestrutura (Equipe Especializada II). Ambas devem apoiar a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF/RR, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado. A seguir apresentamos definições quanto às duas principais categorias de serviço:

Tabela 10 - Definições de Categorias de Serviços.

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <p>Suporte Técnico ao Usuário.</p>    | <p>O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários (chamados) de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da PF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.</p> <p>A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITILv4. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, mais qualidade, tendo em vista um Catálogo de Serviços estabelecido para atendimento pela CONTRATADA.</p> |
| <p>Sustentação da Infraestrutura.</p> | <p>A Sustentação da Infraestrutura consiste na supervisão, gerenciamento, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como links, redes, bancos de dados, servidores, máquinas virtuais, backups, <i>appliances</i>, aplicações de rede, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.</p> <p>A sustentação da infraestrutura deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.</p>  |

7.9.10. Estas categorias descritas nos serviços da Equipe Especializadas I e II se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuários. A contratada não poderá utilizar um determinado colaborador em mais de uma equipe, devendo dimensionar sua equipe estritamente conforme os perfis profissionais constantes na tabela 3, por entender a CONTRATANTE ser esse definido neste ETP como o mínimo necessário para o atendimento efetivo. Em caso específicos, a serem tratados em conjunto com a PF, como, por exemplo, férias de colaboradores e desde que os pré-requisitos da respectiva equipe sejam atendidos, poderá haver o compartilhamento das funções.

7.9.11. Destaca-se a importância que o fornecimento de certas informações só ocorrerá mediante a assinatura do termo de manutenção de sigilo e responsabilidade por parte das empresas interessadas no processo de licitação, representantes da contratada e prestadores de serviço, sem desconsiderar outros procedimentos relacionados à segurança institucional da Polícia Federal.

## 8. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

- 8.1. Solução 1: Utilização de servidores da SR/PF/RR para prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
- 8.2. Solução 2: Contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
- 8.3. Solução 3: Utilização do contrato vigente da SR/PF/RR que presta os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

## 9. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

9.1. **Análise da Solução 1:** A utilização dos servidores da SR/PF/RR para realizar os serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC tem como propósito a necessidade de aumentar o efetivo em atividade no NTI/SR/PF/RR. No entanto, a quantidade atual de servidores públicos designados para o Núcleo de Tecnologia da Informação da SR/PF/RR é considerada insuficiente para atender às demandas referentes à operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC no estado. Esta solução estaria atrelada à Criação de cargos da área de tecnologia da informação do quadro de servidores da Polícia Federal, com autorização do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão tanto para criação dos cargos quanto para realização de concurso e nomeação dos aprovados.

9.2. **Análise da Solução 2:** A opção de contratar uma empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC visa adquirir uma solução de TIC que atenda às demandas de suporte técnico da Superintendência Regional de Roraima (SR/PF/RR) e suas unidades descentralizadas, conforme estabelecido nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, emitida em 1º de junho de 2023 e suas atualizações. Salienta-se que este modelo está alinhado com as boas práticas de TIC do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal, sendo um modelo adotado na maioria dos órgãos públicos, que não dispõem em seus quadros de servidores da área de tecnologia da informação para prestação dos serviços de suporte técnico, além de alinhamento ao Decreto 9.507 de 21 de setembro de 2018, cujos serviços estão descritos na Portaria nº 443 de 27 de Dezembro de 2018.

9.3. **Análise da Solução 3:** A proposta envolve a utilização do contrato em vigor da SR/PF/RR, o qual fornece serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC. Entretanto, conforme já explicitado neste estudo, o modelo atual contratado não mais atende as necessidades técnicas e operacionais da SR/RR, mesmo que fosse aditivado no limite de 25% permitido pela Legislação. Não se trata simplesmente de aditivar, mas de mudança na formatação da prestação de serviços com inclusão de novas atividades e atualizações de catálogo de serviços e novos pontos físicos de atendimento.

Tabela 11 - Comparativo.

| Requisito  | Solução   | Sim | Não | Não se aplica |
|--|-----------|-----|-----|---------------|
| A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?              | Solução 1 | X   |     |               |
|  | Solução 2 | X   |     |               |
|  | Solução 3 |     | X   |               |
| A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software) | Solução 1 |     |     | X             |
|  | Solução 2 |     |     | X             |
|  | Solução 3 |     |     | X             |
|  | Solução 1 |     |     | X             |

|   |           |   |  |   |
|---|-----------|---|--|---|
| A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)   | Solução 2 |   |  | X |
|   | Solução 3 |   |  | X |
| A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?  | Solução 1 | X |  |   |
|   | Solução 2 | X |  |   |
|   | Solução 3 | X |  |   |
| A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)  | Solução 1 |   |  | X |
|   | Solução 2 |   |  | X |
|   | Solução 3 |   |  | X |
| Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos) | Solução 1 |   |  | X |
|   | Solução 2 |   |  | X |
|   | Solução 3 |   |  | X |

9.4. Considerando o que foi descrito no item 9.2, a **solução 2 foi escolhida como viável**, tendo em vista com o alinhamento com as boas práticas de TIC do SGD, e em aderência com o modelo do órgão central de TIC da PF.

#### 10. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

10.1. Conforme o inciso § 1º do art. 11 da IN SGD/ME 94/2022, é necessário registrar as soluções identificadas e consideradas inviáveis, dispensando-se a realização dos cálculos de custo total de propriedade.

10.2. A Solução 1 que envolve a utilização de servidores da SR/PF/RR para a prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para suprir as necessidades da PF/RR, **é considerada inviável**. Esta inviabilidade deriva do fato de que o órgão atualmente não dispõe de um corpo de servidores técnicos administrativos suficientes e capazes de atender à demanda. Além disso, não há um plano do governo para realizar um concurso desse tipo para a Polícia Federal, além de ir de encontro das atuais políticas e boas práticas de TIC aplicadas ao serviço público.

10.3. Portanto, a Polícia Federal não dispõe de especialistas técnicos em seus quadros para executar as atividades essenciais desta natureza, sendo necessária a contratação de serviços operacionais de TIC por meio de terceirização.

10.4. A Solução 3 também **se torna inviável**, conforme relatado no item 9.3.

#### 11. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

11.1. Conforme o inciso III do art. 11 da IN SGD/ME 94/2022, é exigida a comparação dos custos totais de propriedade entre soluções tecnicamente e funcionalmente viáveis. Dessa forma, a análise de custos será realizada para a Solução 2, referente à contratação de uma empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, por ser a única alternativa viável.

11.2. A partir de 3 de julho de 2023, entrou em vigor a Portaria SGD/MGI nº 1.070, datada de 1º de junho de 2023 e suas atualizações (Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025). Esta portaria tem como objetivo estabelecer o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação nos órgãos e entidades que compõem o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.

11.3. Destaca-se a nova redação do Art. 2 da Portaria 1.070 SGD/MGI;

" Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços."

11.4. A fim de subsidiar os procedimentos de análise comparativo de custos, registra-se:

11.4.1. **A estimativa do valor fixo mensal da contratação será calculada com base no custo profissionais e demais custos adicionais destinados as despesas com hospedagem, alimentação e deslocamento, visto que esses itens são os principais custos que compõe as propostas comerciais de mercado, conforme dispõe o item 1.9, anexo I, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e atualizações.**

11.4.2. **O pagamento fixo mensal da contratação estará associado ao atendimento de níveis mínimos de serviço (ANS) e é mensurado a partir da estimativa de categorias de serviço e seus respectivos perfis de trabalho, por meio de mapa de pesquisa salarial de referência com a utilização de fator-K único, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP, e apoiados por uma planilha de cálculo para estimativa do valor mensal dos serviços.**

11.4.3. A existência da necessidade de atendimentos presenciais em todas as unidades da Polícia Federal em Roraima.

11.4.4. Nos atendimentos aos usuários e na operação de infraestrutura de TIC, haja vista a integralização das soluções de TIC da DTI/PF com o NTI/SR/PF/RR (incluindo os centros de dados distribuídos nas unidades descentralizadas), com a utilização recursos locais de computação ou em nuvem (de forma híbrida ou integral), faz-se necessária a **presença física dos perfis profissionais (tabela 3)**, observando-se a possibilidade de execução remota de alguns dos serviços, primando pela preservação à segurança da informação.

11.5. Além de seguir as orientações estabelecidas na Portaria, também devem ser levados em consideração:

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

11.5.2. O crescimento das demandas de recursos computacionais;

11.5.3. Os níveis mínimos de acordo de serviços estabelecidos;

11.5.4. O tempo de resposta para solução das demandas;

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

11.5.6. As disposições apresentadas no item 7 Estimativa da demanda – quantidade de bens e serviços, e seus subitens.

11.6. 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. A Estimativa de composição de preço de toda a equipe que será contratada encontra-se na Tabela 12 a seguir, é apresentado a planilha simplificada para estimativa de valor mensal do serviço para cada um dos itens integrantes da nova contratação.

11.7. Conforme termos de conclusão do Laudo de Avaliação Ambiental nº 01/2014 - SES/CRH/DGP/DPF, possui consignado a todos os servidores e trabalhadores do NTI/SR/PF/RR que estão em contato e atuam habitualmente em serviços percebem nos vencimentos o adicional de periculosidade (30%), assim foi incluída a coluna "E" na tabela 13.

Tabela 13

| Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Categoria de Serviço   |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

| ITEM<br><Nº>                     | 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) |
|----------------------------------|-------------------|------------------------------|---|---------------------------|------------------------------|----------------|---------|-------------------------------------|---|
|                                  |                   |                              |   |                           |                              |                |         |                                     |   |
| 2                                | 2124-20           | ASUPCOMP-02                  | Analista de suporte computacional Pleno                     | R\$ 5.075,52              | R\$ 6.598,18                 | 1              | 2,12    | R\$ 13.988,14                       | R\$ 13.988,14                             |
| 3                                | 3132-20           | TECMAN-03                    | Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior | R\$ 3.273,71              | R\$ 4.255,82                 | 1              | 2,27    | R\$ 9.660,72                        | R\$ 9.660,72                              |
| 4                                | 3132-20           | TECMAN-02                    | Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno  | R\$ 2.505,12              | R\$ 3.256,66                 | 1              | 2,42    | R\$ 7.881,12                        | R\$ 7.881,12                              |
| <b>Quantitativo Total Equipe</b> |                   |                              |   |                           |                              | <b>4</b>       |         | <b>Custo Total mensal (F)</b>       | <b>R\$ 51.113,04</b>                      |

Tabela 14

| Outros itens de custo                      |                                  |  |                         |
|--|----------------------------------|--|-------------------------|
| ITEM                                       | Descrição                        |  | Custo mensal (E)        |
| 1  | Visita Técnica Programada (VTP)  | Atendimentos Programados (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento)  | R\$ 1.245,27            |
| 2  | Visita Técnica Emergencial (VTE) | Atendimentos Emergenciais (Hospedagem, Alimentação e Deslocamento) | R\$ 192,12              |
| <b>Custo mensal Total Outros Itens (G)</b> |                                  |  | <b>R\$ 1.437,39</b>     |
| <b>Custo mensal Total (F+G)</b>            |                                  |  | <b>R\$ 52.550,43</b>    |
| <b>Custo total Anual (F+G) *12</b>         |                                  |  | <b>R\$ 630.606,16</b>   |
| <b>Custo total do contrato (F+G) *24</b>   |                                  |  | <b>R\$ 1.261.210,32</b> |

11.8. O custo estimado mensal desta solução é de R\$ 52.550,43 (cinquenta e dois mil, quinhentos e cinquenta reais e quarenta e três centavos), o que equivale a um valor anual de R\$ 630.606,16 (seiscentos e trinta mil seiscentos e seis reais e dezesseis centavos), perfazendo todo o período contratual (24 meses) R\$ 1.261.210,32 (um milhão, duzentos e dez mil e trinta e dois centavos)

11.9. Além do adicional de periculosidade supracitado, encontram-se abaixo os 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 visitas da equipe de N3.

11.10. Segue abaixo a base de cálculo utilizada para a composição das VTPs e VTEs, considerando as necessidades do contrato.

Tabela 15 - Estimativa das Visitas Técnicas Planejadas.

| Visita Técnica Planejada (VTP) (*) (**) |                                   |                             |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|
| Parâmetros                              | Quantitativos                     | Fórmula                     |
| Duração contrato em meses               | 24                                | a                           |
| Nº de visitas por semestre              | 6                                 | b                           |
| Quantidade de semestres                 | 4                                 | c=a/6                       |
| Duração da VTP em dias                  | 4                                 | d                           |
| Quantidade de profissionais em cada VTP | 1                                 | e                           |
| Valor da diária*                        | R\$ 300,90                        | f                           |
| Custo estimado com locomoção            | R\$ 250,00                        | g                           |
| Quantidade de diárias por profissional  | 24                                | b x d                       |
| Custo de diárias por profissional       | R\$ 7.221,60                      | b x d x f                   |
| Subtotal de custo por profissional      | R\$ 7.471,60                      | (b x d x f) + g             |
| Subtotal por semestre                   | R\$ 7.741,60                      | ((b x d x f) + g) x e       |
| <b>Cálculo por períodos</b>             | <b>Quantitativos consolidados</b> |                             |
| Provisão mensal                         | R\$ 1.245,27                      | {((b x d x f) + g) x e} / 6 |
| Total por ano                           | R\$14.943,20                      | {((b x d x f) + g) x e} x 2 |
| Total para o contrato                   | R\$ 29.886,40                     | {((b x d x f) + g) x e} x c |

(\*) - A CONTRATADA deve atentar para o disposto no item 6.17.18 tabela 3, com relação aos atendimentos previstos na tabela 15 - VTPs para demandas programadas oriundas da delegacia de Pacaraima/RR e Posto do Posto Avançado da PF em Bonfim/RR. O Fiscal do Contrato irá demandar os atendimentos dentro desta nédua apresentada conforme planejamento das atividades corriqueiras dos locais, sem prejuízo dos demais atendimentos emergenciais (VTEs).

(\*\*) No caso das VTPs, informamos que trata-se de uma PREVISÃO baseado no histórico de atendimentos, não sendo um balizador fixo para fins de atendimento pelo CONTRATADO.

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\$ 250,00    | 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\$ 1.152,70 | (b x d x f) + g                   |
| Subtotal por semestre              | R\$ 1.152,70 | ((b x d x f) + g) x e             |
| <b>Cálculo por períodos</b>        |              | <b>Quantitativos consolidados</b> |
| Provisão mensal                    | R\$ 192,12   | {((b x d x f) + g) x e} / 6       |
| Total por ano                      | R\$ 2.305,40 | {((b x d x f) + g) x e} x 2       |
| Total para o contrato              | R\$ 4.610,80 | {((b x d x f) + g) x e} x c       |

11.11. Na tabela 17 estão presentes os valores estimados dos equipamentos para que os técnicos 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 (memória de

cálculo em anexo).

| Ferramentas para Técnicos                            | Valor Unitário      |
|--|---------------------|
| Jogo de Chaves de Precisão                           | 74,57               |
| Chave Phillips (#0 )                                 | 73,96               |
| Chave Phillips (#1)                                  | 73,96               |
| Chave de Fenda (Reta) (1/8" e 3/16")                 | 73,96               |
| Alicate de Bico Longo (ou Bico Reto)                 | 51,87               |
| Chave Torx (T10)                                     | 58,89               |
| Chave Torx (T15)                                     | 35,70               |
| Jogo de Chave de Porca (Canhão)                      | 80,04               |
| Testador e Localizador de Cabo de Rede               | 146,48              |
| Alicate Crimpador de Cabo de Rede (RJ45) cat6 e cat7 | 100,05              |
| Alicate de Inserção (Punch Down)                     | 78,50               |
| Multímetro Digital                                   | 120,14              |
| Pulseira Antiestática (ESD)                          | 45,49               |
| Manta de Silicone ou Antiestática para Bancada       | 60,78               |
| Ferro de Soldar                                      | 68,67               |
| Sugador de Solda                                     | 77,13               |
| tubo com Solda                                       | 55,71               |
| Fluxo Em Pasta Para Solda                            | 52,58               |
| Pinça Antiestática para Chips                        | 80,25               |
| Extrator/Insersor de Chip (3 garras)                 | 53,46               |
| Pincel Macio para Limpeza                            | 102,31              |
| Aspirador de Pó e Soprador para Informática          | 301,38              |
| Maleta/Estojo para Acondicionamento e Transporte     | 111,63              |
| Estação de solda e retrabalho ar quente              | 356,99              |
| Etiquetadora   | 232,99              |
| alicate cortador e descascador de fios               | 192,45              |
| <b>Total</b>   | <b>R\$ 2.759,94</b> |

11.12. Com base nos custos individualizados nas tabelas 17 e 18 (abaixo), para melhor conhecimento dos LICITANTES, 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 3 perfis que participaram do contrato, diluído nos 24 meses do prazo.   | R\$ 345,00 |
| 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 horária 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.

#### 11.13. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

11.13.1. Como planejamento de disponibilidade de recursos, os valores estimados para o contrato ao longo de 05 (cinco) anos são apresentados na Tabela 19.

11.13.2. Foi considerado o método de reajuste contratual o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado da média dos últimos 6 anos, atualizando o ano de 2025, obtendo-se o índice de 5,34%.

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          | Percentual  |
|--------------|-------------|
| 2025         | 2,11        |
| 2024         | 7,26        |
| 2023         | 1,17        |
| 2022         | 7,43        |
| 2021         | 5,74        |
| 2020         | 7,42        |
| 2019         | 6,24        |
| <b>Média</b> | <b>5,43</b> |

| Ano 1             | Ano 2         | Ano 3        | Ano 4         | Ano 5         |
|-------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
| R\$ R\$ 52.550,43 | R\$ 55.356,62 | R\$58.312,66 | R\$ 61.426,56 | R\$ 64.706,74 |

Fonte: IPEA.GOV.BR  
\* Parcial até Julho/2025  
anualizado

11.13.3. Salientando que a contratação tem prazo de 2 anos ( 24 meses), com valor total agregado máximo de **R\$ 1.261.210,32 (um milhão, duzentos e dez mil e trinta e dois centávos)**. Os demais anos refere-se a expectativa de prorrogação contratual.

## 12. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

- 12.1. 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.
- 12.2. 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/RR. É importante mencionar que o serviço de atendimento inicial ao usuário (N1) não está contemplado nesta contratação, pois será executado de maneira centralizada pela DTI/PF.
- 12.3. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado de Roraima, conforme apresentado no item 6.16 e 6.17.
- 12.4. Os atendimentos de requisição e sustentação de infra de TIC deverão ser prestados no horário administrativo (a ser detalhado no TR) em todas as unidades e postos temporários da Polícia Federal no Estado de Roraima. 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 ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE (ver item 11.7 a 11.10).
- 12.5. 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.
- 12.6. 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/RR, como também poderão interagir de forma remota.
- 12.7. 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.
- 12.8. 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/RR.

## 13. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

- 13.1. A estimativa de custo total da contratação para o período de 24 meses é o valor de **R\$ 1.261.210,32 (um milhão, duzentos e dez mil e trinta e dois centávos)**

## 14. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

- 14.1. A solução selecionada é aquela que melhor atende às necessidades das unidades da Polícia Federal no estado de Roraima, 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.
- 14.2. As unidades da Polícia Federal no estado de Roraima 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 SISP, 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 de Roraima.
- 14.3. Se considerarmos o método do CNJ, 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 servidores e estagiários da SR/RR. indica (item 6 da informação SEI 28756675) um quantitativo de 7 (20-13) terceirizados, portanto a condição proposta não ultrapassa o número previsto nas recomendações administrativas.
- 14.4. 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 da Polícia Federal de Roraima.

## 15. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

- 15.1. A forma de remuneração por valor fixo condicionada ao cumprimento de NMSE (níveis mínimos de serviços) passou a ser de observação obrigatória a partir da publicação das **Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023** e Portaria SGD/ME nº 6.880/2024 SGD/MGI e suas atualizações.
- 15.2. 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 TI (2º nível); 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, invariavelmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), com indicadores de desempenho que deverão ser cumpridos pela CONTRATADA.
- 15.3. Esse modelo incentiva a melhoria da qualidade dos serviços e ambientes de TI da administração pública, de modo que sua estabilidade e performance reflita na redução de chamados e incidentes, consumindo menos o seu corpo técnico e gerando economia contratual.

## 16. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

- 16.1. Como resultado da Contratação dever-se-á alcançar e 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/RR, 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.
- 16.2. 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 a

atividades elencadas.

16.3. 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.

#### 17. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

17.1. 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.

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

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

17.4. Criar e alimentar o Mapa de gerenciamento de riscos.

17.5. Após a contratação, com 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.

#### 18. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

18.1. Diante de todo o exposto neste estudo, entendemos ser **VIÁVEL** a contratação da solução escolhida.

18.1.1. 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. À 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 repercute 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.

18.1.2. Em cumprimento ao disposto no art. 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 Portaria SR/PF/RR 297/2025 (142802102), e pela autoridade máxima da Área de TIC.

| INTEGRANTE REQUISITANTE   | INTEGRANTES TÉCNICOS  |
|---|---|
| <b>CLOVIS VANDERLEI BERTHOLINI SOBRINHO</b><br>Escrivão de Polícia Federal<br>Chefe NTI/SR/PF/RR<br>Integrante Requisitante Titular | <b>FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS</b><br>Perito Criminal Federal<br>Integrante Técnico Titular       |
|   | <b>ANTONIO BARTOLOMEU N. M. DE AGUIAR</b><br>Agente Administrativo<br>Integrante Técnico Substituto |

#### 19. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

19.1. 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 disciplinadoras.

|  |
|--|
| AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC DA UNIDADE  |
| <b>RONALDO GUILHERMO CAMPOS</b><br>Delegado de Polícia Federal<br>Superintendente Regional<br>SR/PF/RR<br>AUTORIDADE MÁXIMA DE TIC DA UASG -200384 |

Boa vista/RR, na data da assinatura.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS, Perito(a) Criminal Federal**, em 16/10/2025, às 10:52, 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 **CLOVIS WANDERLEY BERTHOLINI SOBRINHO, Chefe de Núcleo**, em 16/10/2025, às 11:59, 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 **ANTONIO BARTOLOMEU NILFRAN MERCEDES DE AGUIAR, Agente Administrativo(a)**, em 16/10/2025, às 10:57, 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 **RONALDO GUILHERME CAMPOS, Superintendente Regional**, em 17/10/2025, às 16:38, 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=142699002&crc=66BBC809](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=142699002&crc=66BBC809).  
Código verificador: **142699002** e Código CRC: **66BBC809**.