



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

**ANEXO II – VOLUME DE SERVIÇOS ESTIMADO A SER CONTRATADO**

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 <b>previstos (***)</b>			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 item exclusivo vinculado à contratação, pois tratar-se de uma solução integrada e sem vínculo direto à quantidade de chamados.

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

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

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

TIPO DE ATENDIMENTO	SERVIÇO	ATIVIDADE	TIPO DE DEMANDA	OITIC	AUTIC	TMS	TD
	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	Requisição	X	X	8h	
		Tratar indisponibilidade em wi-fi	Incidente	X	X	2h	X
		Conceder acesso a rede wi-fi	Requisição	X	X	8h	
		Tratar falha no acesso a Internet	Incidente	X	X	2h	X
	Acesso remoto	Dúvidas acesso remoto - VPN	Requisição	X	X	8h	

Atendimento a  
Usuários de TIC

- VPN	Tratar falha de acesso à VPN	Incidente	X	X	1h	
Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
	Configurar softwares homologados	Requisição	X	X	8h	X
	Corrigir falha em software	Incidente	X	X	8h	X
	Dúvidas sobre softwares	Requisição	X	X	24h	
	Instalar softwares homologados	Requisição	X	X	2h	X
Contas e Perfis de Acesso	Alterar senha de rede	Requisição	X		4h	
	Certificado Digital Erro/Dúvidas	Requisição	X	X	8h	X
	Desbloquear senha de rede	Requisição	X		4h	
	Habilitar/Movimentar conta de usuário	Requisição	X		8h	
Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	Requisição	X	X	4h	X
	Conectar cabo de rede	Requisição	X	X	4h	X
	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	Requisição	X	X	8h	
	Emitir laudo de equipamento	Requisição	X	X	24h	X
	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	Requisição	X	X	8h	
	Orientar - Instalar/configurar computador	Requisição	X	X	8h	X
	Orientar - Substituir/instalar e configurar periféricos	Requisição	X	X	8h	X
	Recolher desktop/notebooks e periféricos	Requisição	X	X	4h	X
	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	Incidente	X	X	8h	X
E-mail	Configurar Outlook	Requisição	X	X	8h	
	Dúvidas sobre e-mail	Requisição	X	X	8h	
Impressoras/ Multifuncionais/ Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Requisição	X	X	8h	
	Instalar ou configurar impressora/multifuncional/ scanner	Requisição	X	X	8h	X
	Recolher impressoras/multifuncionais/scanners	Requisição	X	X	4h	X
	Tratar falhas em impressora/scanner	Incidente	X	X	4h	X
	Tratar indisponibilidade	Incidente	X	X	2h	X
	Trocar insumos de impressora	Requisição	X	X	8h	X
Pasta de rede	Conceder acesso	Requisição	X		4h	
	Criar pasta de rede	Requisição	X		4h	
	Dúvidas de Pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
	Mapear pasta de rede	Requisição	X	X	8h	
	Restaurar dados de pasta	Requisição	X		4h	
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto	Requisição	X	X	8h	X
	Dúvidas de Ponto Eletrônico	Requisição	X	X	8h	
	Reprocessar digital/batida de ponto	Requisição	X	X	8h	
	Transferir digital	Requisição	X	X	8h	
Projetores de vídeo e Câmera de Vigilância	Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	
	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	Requisição	X	X	8h	X
	Tratar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância	Incidente	X	X	2h	X

Sistemas Corporativos e Portais	Tratar falha ou indisponibilidade do SISCART	Incidente	X		1h	
	Dúvidas de Telefonia	Requisição	X	X	8h	
	Instalar ramal	Requisição	X		8h	X
	Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	Requisição	X		8h	
	Realizar configurações ou alterações na telefonia	Requisição	X	X	24h	X
	Remanejar ramal	Requisição	X	X	8h	X
Telefonia	Tratar falhas no ramal	Incidente	X	X	8h	X
	Adicionar cliente	Requisição	X		4h	
Backup e armazenamento de Dados	Alocar volume do storage	Requisição	X		24h	
	Atualizar backup	Requisição	X		24h	
	Atualizar storage	Requisição	X		24h	
	Backup Request	Requisição	X		24h	
	Configurar zoning	Requisição	X		24h	
	Criar Share NFS	Requisição	X		24h	
	Criar Share SMB	Requisição	X		24h	
	Criar unidade lógica em storage	Requisição	X		8h	
	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	Requisição	X		8h	
	Executar rotina diária para backup de bancos de dados	Requisição	X		8h	
	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	Requisição	X		8h	
	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	Requisição	X		8h	
	Executar rotinas de backup	Requisição	X		8h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		8h	X
	Incluir/Alterar rotina de backup	Requisição	X		8h	
	Instalar/Configurar equipamento de backup	Requisição	X		8h	X
	Instalar/Configurar solução de backup	Requisição	X		8h	X
	Instalar/Configurar storage	Requisição	X		8h	X
	Otimizar performance de storage	Requisição	X		8h	X
	Readequar espaço físico de backup	Requisição	X		8h	
	Realizar backup de novo IC	Requisição	X		24h	X
	Realizar devolução de Unidade Lógica	Requisição	X		24h	
	Realizar expansão de volume	Requisição	X		24h	
	Realizar export de relatórios	Requisição	X		24h	
	Realizar restore do File System	Incidente	X		8h	
	Realizar troubleshoot Falha Crítica	Incidente	X		8h	
	Realocar espaço físico em storage	Requisição	X		8h	
	Restaurar dados de Banco de dados	Requisição	X		4h	
	Restaurar dados de usuários	Requisição	X		4h	
	Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Requisição	X		4h	
	Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		8h	X
	Tratar falha em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X

	Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	Incidente	X		4h	X
Banco de Dados	Alterar privilégio de acesso	Requisição	X		8h	
	Criar Banco de Dados	Requisição	X		24h	
	Criar Monitoramento	Requisição	X		24h	
	Criar/remover ou alterar usuário de acesso	Requisição	X		8h	
	Dúvidas de Banco de Dados	Requisição	X		24h	
	Executar Script de Consulta	Requisição	X		24h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
	Otimizar desempenho	Requisição	X		4h	
	Relatar erro em Banco de dados	Incidente	X		1h	
	Relatar indisponibilidade ou lentidão	Incidente	X		1h	
	Remover usuário com acesso	Requisição	X		8h	
	Solicitar Dump via Agente	Requisição	X		4h	
	Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	
CFTV	Configurar câmera IP	Requisição	X		8h	X
	Configurar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X
	Configurar gravação/backup do sistema CFTV	Requisição	X		24h	X
	Configurar usuário e perfil de acesso ao sistema CFTV	Requisição	X		8h	X
	Dúvidas de CFTV	Requisição	X		8h	
	Extrair/Disponibilizar imagens ou vídeo do CFTV	Requisição	X		4h	X
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Instalar equipamento de CFTV	Requisição	X		8h	X
	Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
	Tratar falha / indisponibilidade em câmera IP	Incidente	X		2h	X
	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de CFTV	Incidente	X		2h	X
Datacenter/ Infraestrutura Física	Acompanhar terceiros no Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		24h	X
	Dúvidas de Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		8h	
	Fornecer relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Instalar/conectar/reordenar cabos e pontos de acesso	Requisição	X		24h	X
	Instalar/configurar/executar teste de carga de baterias/movimentar Nobreak	Requisição	X		4h	X
	Instalar/mover/remover rack, cabos e fibra ótica	Requisição	X		8h	X
	Inventariar ativos de TI do Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		24h	X
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	Requisição	X		24h	X
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter e Salas Técnicas	Requisição	X		8h	X
	Realizar instalação/remoção de equipamentos	Requisição	X		4h	X
	Realizar manutenção corretiva em Datacenter/Sala Técnica	Incidente	X		2h	X

	Solicitar acesso à Datacenter/Sala Técnica	Requisição	X		4h	
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	Requisição	X		24h	X
	Solicitar reparo	Incidente	X		8h	X
	Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
	Tratar falhas pertinentes a Nobreak	Incidente	X		4h	X
Governança de Serviços de TI	Agendar reunião junto a Líder de Governança	Requisição	X		24h	X
	Aplicar melhoria em processo, relatório ou fluxo	Requisição	X		24h	X
	Cadastro/Configuração de ativo no CMDB	Requisição	X		24h	
	Corrigir erro de atividade, fluxo ou relatório	Requisição	X		24h	X
	Criar Relatório de Incidente	Requisição	X		24h	X
	Criar/Alterar/Excluir item na base de conhecimento	Requisição	X		24h	
	Dúvidas de Governança	Requisição	X		24h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Inventariar equipamentos de TI	Requisição	X		24h	X
	Levantar requisitos junto as áreas internas	Requisição	X		24h	X
	Realizar mapeamento de processo	Requisição	X		24h	X
	Registrar Problema	Requisição	X		24h	X
	Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
	Solicitar Visita Técnica Emergencial	Incidente	X		1h	X
	Solicitar Visita Técnica Planejada	Requisição	X		24h	X
Tratativa de Satisfação	Requisição	X		24h		
Microsoft	Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
	Criar pasta de rede	Requisição	X		8h	
	Dúvidas de Microsoft	Requisição	X		8h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	
	Instalar serviços Microsoft	Requisição	X		24h	
	Instalar/Configurar- Hyper-V	Requisição	X		8h	
	Instalar/Configurar Máquina Virtual	Requisição	X		8h	
	Modificar estrutura de grupos de domínio	Requisição	X		8h	
	Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	Requisição	X		8h	
	Movimentar de Usuário no AD	Requisição	X		4h	
	Movimentar Máquina no AD	Requisição	X		4h	
	RDM - Atualizar versão/patches e SO	Requisição	X		8h	X
	RDM - Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	Requisição	X		8h	
	RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	Requisição	X		8h	
	Realizar manutenção no AD	Incidente	X		24h	
	Realizar manutenção no Windows	Incidente	X		24h	X
	Recuperar Chave do Bitlocker	Requisição	X		4h	
Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X	
Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		8h	X	

Operação de Infraestrutura de TIC

Monitoramento	Configurar ferramenta para abertura automática de chamados	Requisição	X		8h	
	Criar novo monitoramento	Requisição	X		8h	X
	Criar usuário na ferramenta de monitoramento Zabbix	Requisição	X		8h	
	Dúvidas Monitoramento	Requisição	X		24h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Monitorar a execução das Rotinas de Backup	Requisição	X		24h	
	Monitorar a infraestrutura física (Datacenter e Salas Técnicas)	Requisição	X		24h	X
	Monitorar avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	Requisição	X		24h	X
	Registrar Janela de Manutenção	Requisição	X		24h	
	Retirar monitoramento/Template	Requisição	X		8h	
	Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	Incidente	X		4h	X
Redes	Acompanhar Atividades de Terceiros	Requisição	X		24h	X
	Atualizar topologia documental	Requisição	X		24h	X
	Configurar porta de switch	Requisição	X		24h	X
	Criar/Alterar projeto lógico e físico	Requisição	X		24h	X
	Definir novo layout/topologia de rede	Requisição	X		24h	X
	Dúvidas de Redes	Requisição	X		24h	
	Executar procedimento de saída de equipamentos	Requisição	X		24h	X
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	Requisição	X		24h	X
	Instalar/Configurar Equipamentos de infraestrutura de rede	Requisição	X		24h	X
	Instalar/Trocar/Remover equipamento	Requisição	X		24h	X
	Levantar informação em ambiente de rede	Requisição	X		24h	X
	Movimentar equipamento de rede	Requisição	X		8h	X
	Organizar patch painel	Requisição	X		24h	X
	RDM - Atualizar Certificado	Requisição	X		8h	
	RDM - Atualizar política de IPS	Requisição	X		24h	
	Realizar interconexão de equipamentos	Requisição	X		24h	X
	Realizar manutenção preventiva em equipamento de rede	Requisição	X		24h	X
	Regra de firewall - liberação de endereço/protocolo/porta	Requisição	X		24h	
	Relatar Erro em Rede	Incidente	X		4h	X
Reservar endereço IP, subrede, VLAN	Requisição	X		24h		
Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X	
Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de rede	Incidente	X		4h	X	
	Analisar alertas	Requisição	X		8h	
	Analisar resultados de teste de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	

Segurança da Informação	Analisar vulnerabilidades	Requisição	X		8h	X
	Apoiar na tratativa de incidente de segurança	Incidente	X		4h	X
	Coletar logs	Requisição	X		8h	X
	Configurar equipamentos de segurança	Requisição	X		8h	X
	Configurar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X		8h	X
	Criar credencial em equipamento/serviço legado	Requisição	X		8h	X
	Criar procedimentos de Segurança	Requisição	X		24h	X
	Criar processos para testes de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	X
	Documentar/Avaliar processo de Segurança	Requisição	X		24h	X
	Dúvidas de Segurança da Informação	Requisição	X		8h	
	Executar teste de segurança	Requisição	X		8h	X
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Instalar equipamentos de segurança	Requisição	X		8h	X
	Instalar ferramenta de segurança da informação	Requisição	X		8h	X
	Planejar / Conscientizar usuários	Requisição	X		8h	X
	Realizar supressão de vulnerabilidades no ambiente	Requisição	X		24h	X
	Realizar testes de vulnerabilidade	Requisição	X		24h	X
	Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC	Requisição	X		8h	
	Solicitar requisição planejada	Requisição	X		24h	X
	Sistemas	Tratar falha / indisponibilidade em equipamento de segurança	Incidente	X		4h
Conceder acesso à servidor de desenvolvimento		Requisição	X		24h	
Configurar aplicação		Requisição	X		24h	
Configurar Certificado Digital		Requisição	X		8h	
Criar usuário de aplicação		Requisição	X		4h	
Criar usuário de serviço		Requisição	X		4h	
Dúvidas em sistemas		Requisição	X		8h	
Fornecer Relatórios ou Informações		Requisição	X		24h	
Instalar aplicação		Requisição	X		8h	
Otimizar desempenho em servidor de aplicação		Requisição	X		4h	X
RDM - Corretiva/Rollback Aplicações		Requisição	X		24h	
RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação		Requisição	X		24h	X
RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação em produção		Requisição	X		24h	X
RDM - Realizar deploy		Requisição	X		24h	
RDM - Reinicializar sistema ou serviço		Requisição	X		24h	X
RDM - Remover aplicação		Requisição	X		24h	
Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação		Requisição	X		24h	X
Relatar erro em Produção		Incidente	X		2h	

	Relatar Erros/Lentidão ou indisponibilidade nos ambientes de pré-hom/hom/desenv/treinamento.	Incidente	X		8h	
	Relatar indisponibilidade ou lentidão em produção	Incidente	X		1h	
	Remover aplicação	Requisição	X		24h	
	Solicitar apoio em teste de carga	Requisição	X		8h	
	Solicitar criação de CSR para certificado SSL	Requisição	X		8h	
	Solicitar Requisição planejada	Requisição	X		24h	
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em sistemas	Incidente	X		8h	X
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Atualizar configuração de Servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
	Automação - Clone VM	Requisição	X		4h	
	Automação - Delete VM	Requisição	X		4h	
	Automação - Deploy VM	Requisição	X		4h	
	Automação - Gerência de Disco VM	Requisição	X		4h	
	Automação - Gerência de filesystems VM	Requisição	X		4h	
	Automação - Snapshot VM	Requisição	X		24h	
	Conceder/Revogar Acesso em VM	Requisição	X		24h	
	Configurar certificado digital em sistema	Requisição	X		8h	
	Configurar log remoto	Requisição	X		8h	
	Configurar servidor de aplicação	Requisição	X		24h	
	Configurar servidor de Bancos de Dados	Requisição	X		24h	
	Configurar servidor de serviço de rede corporativa	Requisição	X		24h	
	Configurar servidor físico	Requisição	X		8h	X
	Configurar servidor virtual (VM)	Requisição	X		8h	
	Criar máquina virtual	Requisição	X		8h	
	Criar monitoramento	Requisição	X		24h	
	Dúvidas de SO e Servidores	Requisição	X		8h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		24h	X
	Instalar Sistema Operacional em servidor	Requisição	X		4h	X
	Instalar Sistema Operacional em VM	Requisição	X		4h	
	Instalar/Atualizar software básico em servidor	Requisição	X		4h	X
	Manutenção em Hyper-V	Incidente	X		8h	
	Otimizar desempenho em servidor de aplicação	Requisição	X		4h	X
	RDM - Corretiva/Rollback virtualização	Requisição	X		24h	
	RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
	RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	Requisição	X		24h	X
RDM - Remover aplicação	Requisição	X		24h		
Realizar configuração em servidor de aplicação	Requisição	X		8h	X	

	Realizar instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Requisição	X		4h	X
	Realizar manutenção corretiva em servidor físico	Incidente	X		4h	X
	Realizar manutenção corretiva em servidor virtual (VM)	Incidente	X		4h	
	Realizar manutenção preventiva em servidor físico	Requisição	X		8h	X
	Realizar manutenção preventiva em servidor virtual (VM)	Requisição	X		8h	
	Relatar erro em VM	Incidente	X		2h	
	Remover servidor de Aplicação	Requisição	X		24h	X
	Solicitar Requisição planejada	Requisição	X		24h	X
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor físico	Incidente	X		4h	X
	Tratar falha / indisponibilidade / lentidão em servidor virtual (VM)	Incidente	X		4h	
Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	Requisição	X		8h	
	Atualizar firmware	Requisição	X		24h	X
	Configurar Gateway	Requisição	X		8h	X
	Configurar novo ramal	Requisição	X		8h	X
	Configurar PABX IP	Requisição	X		8h	X
	Dúvidas de telefonia	Requisição	X		24h	
	Fornecer Relatórios ou Informações	Requisição	X		8h	X
	Instalar Gateway	Requisição	X		8h	X
	Instalar PABX IP	Requisição	X		24h	X
	Realizar backup da solução de telefonia	Requisição	X		8h	
	Realizar configurações ou alterações na telefonia	Requisição	X		8h	X
	Realizar manutenção corretiva na solução de telefonia	Incidente	X		4h	X
	Realizar manutenção preventiva na solução de telefonia	Requisição	X		8h	X
	Solicitar Requisição Planejada	Requisição	X		24h	X
Tratar falha / indisponibilidade na solução de telefonia	Incidente	X		2h	X	

3. O fluxo de atendimento dos chamados é apresentado a seguir.

#### **ANEXO IV – TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**

##### **INTRODUÇÃO**

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

A **Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado de Roraima**, com sede na Avenida Brasil, 551, 13 de setembro - Boa Vista - Roraima, CEP 69.308-050, na cidade de Boa Vista/RR, CNPJ 00.394.494/0093-54, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na \_\_\_\_\_ (endereço completo), doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO n. **XX/2026-SR/PF/RR** doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

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

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

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

## 1 – OBJETO

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

## 2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

## 3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de

computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### **4 – DOS LIMITES DO SIGILO**

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

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

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

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

#### **5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no

território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

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

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

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

## **6 – VIGÊNCIA**

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

## **7 – PENALIDADES**

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

## **8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 9 – FORO

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

## 10 – ASSINATURAS

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>Delegado de Polícia Federal Superintendente Regional - SR/PF/RR</p>

TESTEMUNHAS	
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

## ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA

## INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

## 1 – IDENTIFICAÇÃO

<b>CONTRATO Nº</b>	xx/2026-SR/PF/RR		
<b>OBJETO</b>	<objeto do contrato>		
<b>CONTRATADA</b>	<nome da contratada>	<b>CNPJ</b>	xxx.xxx.xxx/xxxx-xx
<b>PREPOSTO</b>	<Nome do Preposto da Contratada>		
<b>CONTRATANTE</b>	Superintendência Regional da Polícia Federal em Roraima	<b>CNPJ</b>	00.394.494/0093-54
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>	<Nome do Gestor do Contrato>	<b>MATRÍCULA</b>	xx.xxx

## 2 – CIÊNCIA

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

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

Funcionários da Contratada		
Nome	CPF	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxx.xxx.xxx-xx>	

\_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

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

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

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

3. As declarações apresentadas (4) e (6), estão sujeitas a verificação de sua veracidade a qualquer tempo, sendo a CONTRATADA penalizada administrativamente e apurada a responsabilidade penal para o emissor da declaração.

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

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

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

**5. Integrantes da Equipe especializada II – Operação e sustentação de Infraestrutura de TIC (3º Nível).** Profissionais do terceiro nível que atuam em centrais de atendimento ou estão associados ao centro de dados. Responsáveis pelo gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages e outros dispositivos

no ambiente virtualizado. Também desempenham funções no controle de backups, estabelecimento de procedimentos para recuperação de desastres computacionais e administração de recursos avançados de informática, como servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional, demandando alocação, configuração, instalação de softwares ou desenvolvimento e execução de scripts para monitoramento e controle desses recursos. Também devem ter aptidão para seja em uma central de atendimento ou vinculados ao centro de dados, desempenham um papel fundamental na comunicação eficaz das redes, tanto locais quanto de longa distância, abrangendo conexões sem fio, telefonia e radiocomunicação crítica. Eles garantem a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, além de se concentrarem na melhoria contínua e funcionamento otimizado dos ativos de redes.

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

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

1. Conclusão de curso de graduação ou pós-graduação em qualquer área de TIC, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 300 horas/aula.
2. Experiência profissional mínima 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.

## **ANEXO VI – ATIVIDADES E ATRIBUTOS DAS EQUIPES ESPECIALIZADAS**

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

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

2. Cada uma das equipes especializadas tem a responsabilidade de operar em um segmento específico da prestação de serviços, de acordo com sua expertise, assegurando a integração completa entre os segmentos. O foco principal é garantir a qualidade do atendimento, a experiência dos usuários e o cumprimento dos níveis de serviço e desempenho, detalhados no TR. Essas equipes são complementares e devem trabalhar de maneira integrada e sinérgica.
3. As equipes especializadas desempenham funções em duas categorias principais de serviços de Tecnologia da Informação: Serviços de atendimento aos usuários de TIC (2º Nível), comumente realizados pelos membros da Equipe especializada I e supervisionado pelo líder da equipe especializada II e Serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível), executados pelos membros das equipes especializadas II.
4. Embora os membros das equipes II possam em algumas situações desempenhar ações relacionadas ao atendimento aos usuários, os membros da equipe I não estão autorizados a realizar atendimentos dos serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível).

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

1. Atuar proativamente para atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC, cumprindo os níveis de serviços acordados.
2. Procurar a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade
3. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e direcionar as atividades para o atendimento pela CONTRATADA.
4. Assegurar a coordenação e comunicação entre as equipes especializadas que trabalham juntas para resolver todas as ocorrências da CONTRATADA.
5. Realizar todas as atividades típicas de sua especialidade, incluindo aquelas não explicitamente relacionadas, e fazer os encaminhamentos necessários para atender as demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
6. Participar de reuniões com a CONTRATANTE e equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades.
7. Comunicar incidentes ou riscos de segurança que possam afetar as instalações, serviços de TIC, ativos ou informações da CONTRATANTE, propondo ações e contramedidas.
8. Produzir e manter atualizados relatórios técnicos sob demanda e indicadores de serviço e desempenho em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço e gestão

dos serviços e ativos de TIC, apresentando informações em tempo real e por períodos definidos pela CONTRATANTE.

9. Curar (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizadas) bases de conhecimento com scripts de solução para atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro de sua especialidade.
10. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
11. Cooperar com a equipe de segurança local e nacional da CONTRATANTE para manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos, sob sua responsabilidade, atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
12. Oferecer atendimento presencial aos usuários de TIC da PF em toda a circunscrição da CONTRATANTE.
13. Executar todas as atividades de acordo com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

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

**5.1.1 Equipe especializada I – Atendimento (usuários) aos chamados relativos a Serviços Técnicos Especializados de usuários de TIC. (2º Nível)** - o Setor de Atendimento ao Usuário desempenha um papel vital, resolvendo presencialmente as demandas dos usuários que não foram solucionadas através do suporte remoto, além de 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.

**5.1.1.1. Participa das escalas de sobreaviso e horas extras, conforme descrito no item 6.2 do TR .**

**5.1.1.2. Atividades específicas a serem realizadas pela Equipe especializada I**

- a. Esclarecer dúvidas sobre o uso de equipamentos.
- b. Esclarecer dúvidas sobre o uso do sistema operacional.
- c. Esclarecer dúvidas sobre o uso de aplicativos.
- d. Esclarecer dúvidas sobre o uso de portais ou sistemas corporativos.
- e. Esclarecer dúvidas sobre o uso da rede de dados ou da internet.
- f. Cadastrar usuários visitantes na rede Wi-Fi para acesso a médio e longo prazo.

- g. Instalar ou reinstalar sistemas operacionais.
- h. Instalar correções e atualizações nos sistemas operacionais.
- i. Instalar controladores de dispositivos.
- j. Instalar certificados digitais.
- k. Preparar imagens padronizadas de sistemas operacionais, aplicativos e configurações.
- l. Aplicar imagens padronizadas de sistemas operacionais, aplicativos e configurações.
- m. Configurar sistemas operacionais.
- n. Configurar redes nos computadores.
- o. Configurar impressoras nos computadores.
- p. Configurar perfis de usuário.
- q. Configurar impressoras e equipamentos de digitalização.
- r. Mapear pastas ou impressoras compartilhadas na rede.
- s. Formatar sistemas de arquivos.
- t. Otimizar o desempenho do sistema operacional.
- u. Instalar ou reinstalar aplicativos.
- v. Instalar correções e atualizações nos aplicativos.
- w. Remover aplicativos.
- x. Configurar aplicativos.
- y. Converter formatos de arquivo.
- z. Realizar cópias de segurança de arquivos.
- aa. Restaurar cópias de segurança de arquivos.
- ab. Recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis.
- ac. Transferir arquivos.
- ad. Instalar antivírus e outros aplicativos antimalware.
- ae. Atualizar definições de vírus e malware.
- af. Remover vírus e malware.
- ag. Configurar antivírus e aplicativos antimalware.
- ah. Configurar atualizações automáticas de software.
- ai. Configurar o firewall local.

- aj. Habilitar ou desabilitar pontos de rede de dados.
- ak. Realizar a conexão no cabeamento de rede de dados.
- al. Certificar o cabeamento de rede de dados.
- am. Realocar pontos de rede de dados ou telefonia.
- an. Reparar defeitos nos pontos de rede de dados ou telefonia.
- ao. Reorganizar os bastidores.
- ap. Instalar, configurar ou remover equipamentos e periféricos.
- aq. Instalar ou remover componentes dos equipamentos.
- ar. Configurar os equipamentos.
- as. Montar ou desmontar equipamentos e periféricos.
- at. Movimentar equipamentos e periféricos.
- au. Realizar manutenção preventiva ou corretiva básica nos equipamentos e periféricos.
- av. Solicitar assistência técnica do fornecedor para o reparo de equipamentos e periféricos com garantia.
- aw. Identificar peças necessárias para o reparo de computadores sem garantia.
- ax. Substituir componentes defeituosos de computadores ou periféricos.
- ay. Trocar suprimentos de impressoras, plotters ou faxes.
- az. Manter um inventário de hardware e software.
- ba. Executar serviços de limpeza e higienização de hardware.

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

5.1.2.1 Eles são responsáveis pela operação, manutenção, criação e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores da CONTRATANTE.

5.1.2.2 Responsável por configurar o balanceamento de carga de processamento entre servidores, sincronização de dados, espelhamento de servidores, e também operar, manter, configurar, e executar máquinas virtuais, snapshots e sistemas de armazenamento.

5.1.2.3 Encarregada das atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo suporte, administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), ferramentas de BI, e aplicações, juntamente com os sítios de intranet utilizados pela CONTRATADA.

5.1.2.4 Esta equipe também abrange a operação e suporte de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados, e distribuição de armazenamento de dados da CONTRATANTE, incluindo a criação, gerenciamento e execução do Plano de Backup da CONTRATANTE.

5.1.2.5 Responsável por verificar a integridade dos dados armazenados tanto nos servidores de armazenamento em produção quanto nas cópias de segurança da CONTRATANTE.

5.1.2.6 Tem responsabilidade na adesão às recomendações e boas práticas do ITIL v3 e v4, cobrindo a Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

5.1.2.7 Suporte à Infraestrutura - Redes, Telefonia, Monitoramento e Apoio à Segurança da Informação é incumbida da implantação, configuração e manutenção dos ativos e conexões de redes corporativas, tanto locais quanto de longa distância. Essas atividades são baseadas em tecnologias como Ethernet, Wi-Fi, TCP/IP, ATM e MPLS. Além disso, é responsável pelo gerenciamento da sala de monitoramento, onde verifica alertas de incidentes nas ferramentas e atua conforme procedimentos predefinidos.

5.1.2.8 Os serviços de Telefonia abrangem a manutenção, configuração e sustentação dos equipamentos e aplicações telefônicas da CONTRATADA, com uma equipe especializada e certificada por entidades reconhecidas ou pelo fornecedor da central telefônica. Essa responsabilidade inclui a implementação de tecnologias, tais como instalação de software, hardware e outros componentes necessários.

5.1.2.9 A CONTRATADA é encarregada de monitorar de forma contínua os itens de configuração que dão suporte aos processos da CONTRATANTE, criando assim um histórico de informações. Ela deve personalizar ou configurar ferramentas e processos para atender aos requisitos de monitoramento, como ferramentas de monitoramento de desempenho de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados para monitoramento de serviços, além de monitorar logs de serviços e aplicações, entre outros.

5.1.2.10 É de responsabilidade da CONTRATADA colaborar com os responsáveis pelos serviços para identificar detalhes sobre itens de configuração e funcionalidades a serem monitorados, bem como definir o que será considerado indisponibilidade do serviço na perspectiva dos usuários. Incidentes registrados pelos usuários na ferramenta de chamados e logs de aplicativos podem ser considerados como início de indisponibilidade de um serviço, independentemente do monitoramento realizado pela contratada ter identificado ou não a mesma indisponibilidade.

5.1.2.11 Além disso, a CONTRATADA deve instalar, reparar, personalizar ou configurar ferramentas, appliances, NVR, DVR e demais funcionalidades relacionadas ao sistema de CFTV da CONTRATANTE, incluindo recursos de detecção de movimento, zonas de alarme, entre outros. Isso abrange a substituição de equipamentos e acessórios.

5.1.2.12 Ademais, é responsabilidade da CONTRATADA apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC, operacionalizando os procedimentos de resposta a incidentes, realizando testes de vulnerabilidade, apoiando a homologação de produtos e soluções de segurança, implantando procedimentos de auditoria e controle de acesso lógico.

5.1.2.13 Deve conduzir suas atividades em conformidade com as políticas institucionais de Segurança da Informação e Continuidade de Negócios, bem como apoiar o CONTRATANTE na elaboração e execução dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

**5.1.2.14 Participa das escalas de sobreaviso e horas extras, conforme descrito no item 6.2 do TR**

**5.1.2.15 Atividades específicas a serem realizadas pela Equipe especializada II.**

- a. Auxiliar a CONTRATANTE na concepção de projetos voltados para aprimorar os serviços na área.
- b. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para discutir questões técnicas pertinentes à área.
- c. Executar tarefas relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e da rede local.
- d. Manter em pleno funcionamento os servidores Microsoft Windows nas unidades da CONTRATANTE, otimizando os recursos computacionais, ocasionalmente com suporte da DTI.
- e. Monitorar e controlar o desempenho dos servidores.
- f. Gerenciar, configurar, administrar e monitorar o ambiente Microsoft 365, englobando todos os serviços de produtividade e ferramentas colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, entre outros), em colaboração com a DTI.
- g. Realizar a migração total ou parcial do ambiente Microsoft para a nuvem, se tal direcionamento for estabelecido pela DTI.
- h. Colaborar com as demais equipes especializadas de TIC para desenvolver soluções de TIC alinhadas com as necessidades da PF.
- i. Implementar práticas de segurança na infraestrutura de rede Microsoft Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE.
- j. Operar, analisar e propor melhorias na solução do Microsoft Intune, gerenciada pela DTI.
- k. Propor novos painéis de controle, telas com informações administrativas e relatórios no Microsoft Intune, visando facilitar a gestão dos ativos na rede das unidades do estado de PE, de acordo com as exigências da CONTRATANTE.
- l. Gerenciar e manter os serviços de controle de Domínio, incluindo a instalação, configuração, monitoramento, gestão e suporte dos controladores de domínio das unidades da CONTRATANTE, inclusive em novas localidades, conforme diretrizes estabelecidas.
- m. Suportar, instalar, configurar, administrar, gerenciar e monitorar os serviços do ambiente Microsoft Windows Server em todas as unidades da CONTRATANTE, inclusive em novas localidades.
- n. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Microsoft Windows da PF.
- o. Contribuir para a integração com soluções de gerenciamento de identidade e autenticação na rede Microsoft Windows Server.
- p. Desenvolver padrões de configuração para os servidores Microsoft Windows Server, alinhados às diretrizes e normativos da CONTRATANTE, visando implementar políticas de conformidade, com orientação eventual da DTI.
- q. Implementar a automação da configuração dos servidores Microsoft Windows Server.
- r. Gerenciar, incluir, excluir e bloquear contas de usuários do domínio, bem como administrar os dados do serviço Active Directory (AD), oferecendo relatórios gerenciais e aplicando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários.
- s. Manter e configurar os serviços de replicação e manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
- t. Apoiar a DTI na gestão de inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e na administração dos dados do serviço AD, em colaboração com a equipe especializada da DTI.
- u. Elaborar procedimentos e rotinas para os usuários, visando a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
- v. Administrar e garantir a aderência das políticas e procedimentos relacionados aos serviços

de correio eletrônico.

- w. Apoiar a DTI na manutenção e configuração do serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares, além de auxiliar nos testes de aplicação de patches de segurança e atualizações.
- x. Montar, configurar, instalar, remover e manter os servidores de arquivos, ajustando os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e gerenciamento de permissões, conforme as políticas estabelecidas pela CONTRATANTE para o Active Directory.
- y. Montar, configurar, instalar, remover e gerenciar os servidores de impressão e digitalização, implementando novas impressoras e equipamentos de digitalização, e administrando as políticas de acesso, juntamente com a criação de manuais.
- z. Configurar e manter os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e colaboração baseados em Microsoft SharePoint, Microsoft FAST Search Server, Microsoft Teams, Exchange, One Drive, Microsoft 365 Device Management, Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft Defender ATP, conforme as orientações da CONTRATANTE.
- aa. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- ab. Verificar o status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio com a DTI.
- ac. Instalar, configurar e gerenciar o serviço de DNS integrado ao domínio Microsoft Windows Server (interno), incluindo a gestão e verificação dos logs.
- ad. Instalar, configurar, gerenciar e verificar logs, bem como manter o serviço de WINS e DHCP.
- ae. Recomendar à DTI os softwares da PF a serem disponibilizados aos usuários através da Central de Software.
- af. Gerenciar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais por meio da rede.
- ag. Desenvolver e configurar scripts de logon para estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, se necessário, com eventual suporte da DTI.
- ah. Criar, configurar, manter e aplicar políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Microsoft Windows Server, conforme orientações da DTI.
- ai. Instalar, configurar e manter serviços em cluster do Microsoft Windows.
- aj. Auxiliar nos testes de backup e restore, além de apoiar a restauração a partir do backup para todos os serviços baseados em Microsoft Windows Server.
- ak. Instalar agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota por meio do System Center.
- al. Realizar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos de software e hardware.
- am. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais nos servidores de aplicações.
- an. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- ao. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros

equipamentos dedicados ao fornecimento de serviços de TIC.

- ap. Fornecer suporte para incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Microsoft Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações em produção ou homologação.
- aq. Garantir a disponibilidade das aplicações para os usuários legítimos, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- ar. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, incluindo os relacionamentos entre os itens de configuração (ICs) para garantir consistência e segurança das informações.
- as. Instalar e administrar Certificados Digitais nos servidores e aplicações.
- at. Periodicamente analisar os logs dos sistemas operacionais e serviços, identificando potenciais falhas existentes nos sistemas, adotando medidas contingenciais e alertando as áreas responsáveis, quando necessário.
- au. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação nos servidores.
- av. Oferecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações nos ambientes de produção, homologação e testes.
- aw. Diagnosticar e solucionar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas em linguagens como Java, JavaScript, ShellScript, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente da CONTRATANTE, incluindo a plataforma Oracle APEX, em sistemas Microsoft Windows e Linux.
- ax. Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, verificando funcionamento, monitorando e testando o sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela CONTRATANTE, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades da DTI.
- ay. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- az. Prestar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Microsoft Windows, incluindo gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
- ba. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
- bb. Desenvolver informativos com orientações sobre assuntos relevantes aos usuários, como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, entre outros.
- bc. Assegurar a integridade e confidencialidade das informações sob sua gestão e detectar possíveis violações de segurança.
- bd. Implementar processos automatizados para análise, monitoramento de aplicações, logs e detecção de falhas.
- be. Realizar simulações de contingências, identificando a necessidade de correções e aprimoramentos.
- bf. Executar atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.

- bg. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gestão de servidores.
- bh. Instalar, personalizar e disponibilizar novas versões de sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente open (Linux RedHat, CentOS, Suse Enterprise, Fedora, Ubuntu, Debian, Microsoft Windows Server 2019 e futuras versões), bem como drivers e firmwares, para incorporar novas funcionalidades, manter a atualização tecnológica e seguir a conformidade com o suporte do fornecedor.
- bi. Administrar serviços adicionais na plataforma open, como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, entre outros.
- bj. Configurar e garantir o funcionamento adequado da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário.
- bk. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços para aprimorar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- bl. Gerenciar ferramentas de orquestração de recursos do ambiente virtualizado e contêineres, tais como VMWare VCenter, Hyper-V, Proxmox, Kubernetes, Docker ou outras designadas pela CONTRATANTE.
- bm. Criar, mediante solicitação de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implementação de novos sistemas, nos ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- bn. Alocar recursos de hardware no ambiente de orquestração para as máquinas virtuais, como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- bo. Realizar a migração de todo o ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada, caso a PF opte por utilizar.
- bp. Monitorar a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado por meio da ferramenta de orquestração.
- bq. Detectar problemas no ambiente virtualizado e realocar imediatamente recursos para outro pool ou site, evitando assim indisponibilidades.
- br. Planejar a utilização de recursos e capacidade do ambiente virtualizado.
- bs. Realizar tarefas de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- bt. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos relacionados.
- bu. Assessorar a CONTRATANTE na aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) presentes no ambiente, incluindo os serviços de Business Intelligence (BI).
- bv. Executar consultas de validação de dados nos SGBD.
- bw. Realizar migração de dados entre diferentes SGBD, conforme demanda da CONTRATANTE.
- bx. Efetuar carregamento de dados nos SGBD de produção e homologação, mediante solicitação da CONTRATANTE.
- by. Instalar patches e pacotes de segurança dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD), em coordenação com a gestão de mudanças e outras equipes especializadas

envolvidas.

- bz. Estabelecer ambientes de banco de dados seguindo as normas internas de arquitetura e segurança da CONTRATANTE.
- ca. Manter os SGBD e serviços de Business Intelligence (BI) operacionais, assegurando sua estabilidade, confiabilidade e desempenho de acordo com os níveis mínimos de serviço.
- cb. Administrar, quando demandado, os SGBD, como Oracle 11 e 12, MariaDB, PostGrees, SQL Server, assim como bancos de dados não relacionais e não estruturados, como Solr, ElasticSearch, ou outros especificados pela CONTRATANTE.
- cc. Analisar e testar backups periódicos para garantir a recuperação dos dados conforme as diretrizes da CONTRATANTE.
- cd. Aplicar políticas de replicação e backup dos SGBD's, documentando os procedimentos de acordo com os padrões estabelecidos.
- ce. Avaliar o desempenho das consultas SQL e implementar melhorias para aprimorar a eficiência dos SGBD, como otimização de índices e utilização de recursos específicos em ambientes OLTP e OLAP.
- cf. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento dos servidores de banco de dados e serviços de BI, utilizando todos os recursos disponíveis.
- cg. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI alinhados às práticas de segurança da CONTRATANTE.
- ch. Implementar medidas de segurança nos Bancos de Dados, desde a gestão de usuários até a auditoria de transações.
- ci. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI para identificar e corrigir problemas potenciais.
- cj. Identificar aplicações que possam sobrecarregar a capacidade dos SGBD em termos de memória, processamento e armazenamento.
- ck. Manter documentação completa da instalação e operação dos SGBD, incluindo topologias, assim como dos serviços de BI.
- cl. Proativamente testar e aplicar atualizações de software.
- cm. Recomendar e implementar boas práticas de segurança nos Bancos de Dados e serviços de BI.
- cn. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação de scripts para solução de problemas nos Bancos de Dados.
- co. Desenvolver, verificar e executar SQL scripts necessários para operação, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- cp. Analisar e dimensionar o volume de dados e índices.
- cq. Gerar relatórios sobre desempenho e integridade do banco de dados.
- cr. Operar, manter, instalar e configurar ferramentas de BI da CONTRATANTE e quaisquer outras ferramentas adicionais de BI.
- cs. Gerenciar ferramentas de BI, como Qlik Sense, Power BI, ou outras especificadas pela

CONTRATANTE.

- ct. Manter aplicações que envolvem On-line Analytical Processing – OLAP.
- cu. Propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional.
- cv. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de BI.
- cw. Garantir a consistência e segurança das informações nos sistemas de gerenciamento de banco de dados e serviços de BI.
- cx. Manter a Base de Dados de Configuração de todos os ativos dos bancos de dados atualizada, assegurando consistência e segurança das informações.
- cy. Elaborar, propor, testar e executar o Plano de Backup da CONTRATANTE.
- cz. Gerenciar e administrar a solução de backup, incluindo definição, edição e remoção de políticas, restauração e outras atividades relacionadas.
- da. Verificar a execução dos backups do sistema por meio de ferramentas para garantir o armazenamento adequado das informações.
- db. Analisar e documentar as soluções para ocorrências, mantendo um histórico detalhado das soluções implementadas.
- dc. Implementar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- dd. Realizar exercícios e simulações de contingências, reportando a necessidade de melhorias e correções.
- de. Executar as atividades de Requisições Planejadas, mantendo todas as informações atualizadas.
- df. Garantir a operabilidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- dg. Auxiliar na instalação e configuração da solução de backup nos servidores de aplicações e ambientes de virtualização, garantindo seu correto funcionamento.
- dh. Realizar testes periódicos de restauração de dados e sistemas completos.
- di. Executar restaurações de dados e/ou sistemas completos conforme solicitação da CONTRATANTE.
- dj. Planejar os recursos e a capacidade de armazenamento de dados.
- dk. Configurar e administrar os dados armazenados pela CONTRATANTE, realizando análises, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento.
- dl. Instalar, administrar e manter equipamentos de armazenamento de dados, incluindo switches, redes SAN, VSAN e outros utilizados pela CONTRATANTE, como DAS, NAS, LTA, DAT e armazenamento em nuvem.
- dm. Criar, editar e remover LUNs, Volumes, iSCSI, Agregações e Zones no ambiente de armazenamento de dados.
- dn. Acionar o suporte/garantia dos equipamentos de armazenamento junto aos fornecedores/fabricantes, acompanhando os chamados abertos.

- do. Administrar e configurar volumes NFS, CIFS e CEPH.
- dp. Diagnosticar e solucionar erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, realizando revisões nos discos e na volumetria.
- dq. Gerenciar os snapshots e checkpoints dos storages.
- dr. Elaborar e atualizar o plano de backup, executando as atividades conforme a janela de backup, versionamento, tempo de retenção, archiving ou descarte, tempo para restauração e capacidade de armazenamento necessária.
- ds. Gerar relatórios estatísticos em tempo real sobre o uso dos equipamentos de armazenamento de dados, propondo e executando melhorias para aumentar a eficiência do uso dos dados.
- dt. Realizar a configuração e administração das redes LAN/MAN/WAN, abrangendo a análise e resolução de problemas nas redes de transmissão de dados, além de realizar diagnósticos e avaliações de desempenho das redes de dados da CONTRATANTE.
- du. Instalar, operar, monitorar o uso e manter ativos de rede, como circuitos, access points, switches e roteadores.
- dv. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) por meio da configuração dos ativos de rede.
- dw. Configurar e monitorar implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego.
- dx. Atuar localmente ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou resolver incidentes.
- dy. Elaborar documentação detalhada sobre a infraestrutura, topologia e uso da rede.
- dz. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede, garantindo a consistência e segurança das informações.
- ea. Atualizar e manter completa a documentação dos desenhos das topologias de rede.
- eb. Realizar configurações para corrigir problemas de rede e identificar pontos de sobrecarga, propondo e implementando melhorias necessárias.
- ec. Propor e auxiliar a CONTRATANTE em projetos para estruturas físicas e lógicas das redes de comunicação.
- ed. Proativamente aplicar patches para atualização de software, correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
- ee. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração e execução periódica de testes de alta disponibilidade na infraestrutura para validar seu funcionamento.
- ef. Configurar e operar os ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup via rede.
- eg. Executar as operações e administração do firewall visando garantir disponibilidade, melhor desempenho, segurança e continuidade das operações.
- eh. Gerenciar, em nível regional, soluções de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração, testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, atualização de regras e resolução de problemas nas plataformas utilizadas pela CONTRATANTE.

- ei. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga para garantir alta disponibilidade de serviços e sistemas.
- ej. Gerenciar, em nível regional, os servidores e appliances responsáveis pelas funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração, manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, melhoria de desempenho e solução de problemas.
- ek. Operar softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, além de auxiliar no diagnóstico de incidentes relacionados a problemas de disponibilidade ou desempenho da rede da CONTRATANTE.
- el. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- em. Realizar análise prévia da viabilidade e impacto da instalação de novas soluções e correções.
- en. Configurar e oferecer suporte à rede sem fio (Wi-Fi) da CONTRATANTE.
- eo. Abrir chamados junto a fornecedores e acompanhar solicitações técnicas para solucionar problemas em equipamentos e incidentes, atuando em conjunto com empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância, quando necessário.
- ep. Fornecer suporte, estatísticas e relatórios para o planejamento da CONTRATANTE.
- eq. Gerenciar, regionalmente, o funcionamento dos protocolos de roteamento e balanceamento de tráfego de rede.
- er. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP da CONTRATANTE.
- es. Diagnosticar causas de lentidão ou degradação de desempenho da rede, analisando o tráfego desde as estações de usuários até os servidores ou outros recursos de infraestrutura da CONTRATANTE.
- et. Propor e implementar serviços de rede tolerantes a falhas, visando melhorar o desempenho e a disponibilidade dos serviços da CONTRATANTE.
- eu. Desenvolver processos e soluções de TIC para simplificar a administração dos servidores e serviços de rede.
- ev. Elaborar estudos técnicos sobre a capacidade de comunicação de dados.
- ew. Apoiar na administração de equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN das unidades da CONTRATANTE.
- ex. Monitorar o funcionamento e a utilização de recursos dos ativos sob responsabilidade da equipe especializada III.
- ey. Manter a infraestrutura de voz sobre IP Asterisk (VoIP) da CONTRATANTE.
- ez. Administrar, instalar, configurar, implementar, manter e suportar a infraestrutura de rede IP de longa distância para comunicações críticas via rádio (TETRA) ou outros sistemas similares.
- fa. Realizar monitoramento proativo dos serviços, sistemas e infraestrutura de TIC da CONTRATANTE para identificar quedas de desempenho, indisponibilidade de serviços e problemas de infraestrutura.

- fb. Configurar e operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix ou outras ferramentas contratadas.
- fc. Desenvolver mapas de monitoramento em tempo real para itens de configuração, recursos de TIC e sistemas ou aplicações em ferramentas.
- fd. Registrar manualmente incidentes identificados no monitoramento, sem rotina definida para registro automático.
- fe. Executar processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- ff. Documentar as atividades da central de monitoramento, descrevendo as ações a serem executadas em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
- fg. Elaborar e manter documentação com contatos para acionamentos, sejam de terceiros ou equipe própria, fornecidos pela CONTRATANTE.
- fh. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em colaboração com a CONTRATANTE.
- fi. Monitorar e analisar os alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.
- fj. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para abertura e encerramento automáticos de chamados com base no status dos itens monitorados.
- fk. Fornecer à equipe especializada I indicadores de status e desempenho dos sistemas com base no número de incidentes registrados no monitoramento.
- fl. Comunicar prontamente à CONTRATANTE incidentes detectados, eventos, situações anormais e problemas relacionados a hardware, software e serviços, além de requisições planejadas e demandas diárias.
- fm. Monitorar todas as atividades, processos e serviços para atender aos níveis mínimos de serviço exigidos.
- fn. Registrar chamados para qualquer incidente não coberto por gatilhos automáticos na ferramenta de monitoramento.
- fo. Desenvolver, propor, implementar e executar rotinas padronizadas de testes, consultas e relatórios para monitorar os diferentes ativos conectados na rede da CONTRATADA.
- fp. Apoiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para melhorar os serviços da equipe, diagnósticos de incidentes e problemas.
- fq. Auxiliar na criação e manutenção do inventário de ativos de TIC, além de manter as topologias físicas de rede e infraestrutura do datacenter e salas técnicas atualizadas.
- fr. Identificar, sugerir e apoiar melhorias na infraestrutura física do datacenter e salas técnicas da CONTRATANTE.
- fs. Instalar, realocar e retirar racks, cabos e fibra óptica, garantindo a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do datacenter quando necessário.
- ft. Elaborar e manter um mapa dos racks e ativos de TIC no datacenter e salas técnicas, com identificação adequada de ativos, localização e interconexões.
- fu. Manter a limpeza e organização do datacenter e das salas técnicas.
- fv. Gerenciar repositório e concentradores de logs dos eventos dos serviços de infraestrutura

de TIC da CONTRATANTE.

- fw. Sugerir práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
- fx. Alertar sobre repetições de incidentes à equipe especializada de apoio à governança de TIC, registrando ações adotadas e documentando junto à base de conhecimento.
- fy. Detectar automaticamente mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
- fz. Colaborar com a CONTRATANTE na elaboração de projetos para melhorar os serviços da equipe.
- ga. Configurar agentes SNMP ou similares para enviar informações sobre os serviços.
- gb. Contribuir com projetos para aprimorar o sistema de CFTV da CONTRATANTE.
- gc. Personalizar, configurar, instalar, reparar, substituir ferramentas, NVRs, DVRs, e demais funções relacionadas ao sistema de CFTV da CONTRATANTE.
- gd. Implementar o monitoramento dos sistemas em produção e homologação.
- ge. Configurar, monitorar e gerenciar os serviços de videoconferência da PF.
- gf. Monitorar a execução das rotinas de backup.
- gg. Desenvolver painéis para monitoramento em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
- gh. Aplicar medidas de segurança nos ativos de TIC, alinhadas com as políticas institucionais de segurança da informação, com apoio da CONTRATANTE quando necessário.
- gi. Manter e gerenciar recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas (IP/PABX IP/PABX).
- gj. Instalar, configurar e manter as Centrais Telefônicas, com redundância, baseadas em software livre, suportando no mínimo 2.000 ramais/usuários.
- gk. Instalar, configurar, manter e auditar soluções baseadas em Asterisk.
- gl. Configurar e manter Gateways para serviços de telefonia.
- gm. Ajustar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia conforme necessário.
- gn. Gerenciar interfaces de rede IP relacionadas à telefonia IP, configurando e reconfigurando conforme demanda.
- go. Configurar ramais, tanto analógicos quanto IP, incluindo funcionalidades como grupos de captura, espera telefônica, configurações chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz, fax e integrações de comunicação unificada, bem como o registro de chamadas (CDR).
- gp. Manter atualizados os firmwares e realizar backup das configurações das soluções de telefonia.
- gq. Configurar e reconfigurar rotas e troncos digitais, analógicos ou IP, abrangendo aspectos como plano de numeração, encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo e registros de chamadas (CDR).

- gr. Realizar instalação, substituição e configuração de equipamentos nas unidades da CONTRATANTE, incluindo novas localidades, conforme necessário.
- gs. Realizar manutenção de hardware de telefonia, como substituição de placas, alterações no local de instalação, criação e alteração de ramais, identificação de falhas e gerenciamento de códigos de acesso dos usuários.
- gt. Apoiar os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações da CONTRATANTE.
- gu. Gerenciar a execução de projetos de implementação, substituição e atualização de soluções de Segurança da Informação e Comunicações para a CONTRATANTE.
- gv. Propor e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, oferecendo suporte à CONTRATANTE.
- gw. Garantir o cumprimento e oferecer suporte ao monitoramento da Política de Segurança da Informação (PSI) e outras normas definidas pela CONTRATANTE.
- gx. Instalar e personalizar softwares e equipamentos relacionados à segurança de TIC homologados pela CONTRATANTE.
- gy. Facilitar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações com outras equipes de infraestrutura, atendimento ao usuário e gestores de TIC.
- gz. Fornecer suporte técnico à CONTRATANTE em questões relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- ha. Participar de reuniões para avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos da CONTRATANTE.
- hb. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, contribuindo para o planejamento de mudanças para implementação.
- hc. Analisar e propor regras de uso dos recursos computacionais para apoiar a CONTRATANTE.
- hd. Apoiar a realização de testes de vulnerabilidades nos serviços e sistemas das unidades, assim como nos itens de configuração e ativos de TIC da CONTRATANTE.
- he. Criar processos em conjunto com a equipe de governança para execução de testes de vulnerabilidade nos recursos a serem lançados em produção, além de estabelecer uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
- hf. Analisar os resultados dos testes de vulnerabilidade e, com base nessa análise, tomar as medidas necessárias, incluindo a colaboração com outras equipes, para resolver as vulnerabilidades identificadas.
- hg. Consolidar e fornecer à CONTRATANTE relatórios sobre ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, juntamente com as contramedidas adotadas, como atualizações, aplicação de patches e implementação de sistemas de proteção (antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
- hh. Documentar em manuais e scripts todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela CONTRATANTE.
- hi. Implementar controles e metodologias presentes nas normas ISO 27001/27003.
- hj. Oferecer apoio à CONTRATANTE na análise e rastreamento de evidências de incidentes

de segurança da informação.

- hk. Colaborar na elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM), conduzindo levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e as medidas para mitigá-los, alinhando-se à Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) da CONTRATANTE.
- hl. Propor políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio, sujeitas à aprovação da CONTRATANTE para aplicação e administração posteriores.
- hm. Realizar avaliações, testes e recomendações de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive aquelas baseadas em código aberto.
- hn. Administrar a solução de análise e correlação de eventos adquirida pela CONTRATANTE, assegurando que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.
- ho. Oferecer suporte à administração da solução de Antivírus Corporativo utilizada pela CONTRATANTE, incluindo a configuração de estações e servidores de distribuição, remoção de vírus e resolução de problemas.
- hp. Gerenciar, em nível regional, soluções contra APTs (Advanced Persistent Threats) para detecção e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares). Realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos utilizando os recursos da ferramenta de detecção de APTs adquirida pela CONTRATANTE.
- hq. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- hr. Auxiliar na utilização de sniffers e scanners para identificar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- hs. Apoiar a implementação e gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, por meio de servidores de autenticação RADIUS.
- ht. Contribuir para as atividades das demais equipes especializadas na área de segurança da informação.
- hu. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações, bem como, quando solicitado, colaborar em atividades de auditoria e análise forense.
- hv. Dar suporte à CONTRATANTE em projetos/atividades de conscientização e palestras sobre segurança da informação.
- hw. Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da CONTRATANTE, mantendo-os continuamente atualizados. Este plano servirá de referência para a elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
- hx. Monitorar o funcionamento e o consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- hy. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados aos mecanismos de segurança, garantindo a consistência e segurança das informações.

**5.1.3 Conforme estabelecido no item 7.5.7 do TR, temos a figura do Líder Técnico das equipes (preposto técnico), que, será exercido por um dos membros da Equipe Especializada II ( a ser designado em conjunto entre a CONTRATANTE e**

**CONTRATADA) e exercerá cumulativamente à suas atribuições, as seguintes atividades:**

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

## **6. Transversalidade das Atividades**

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

## **ANEXO VII – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA**

Referência: **(IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)**

Declaro, sob as penas da lei, que a empresa \_\_\_\_\_ **(razão social da empresa),**

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

Boa Vista/RR, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura e carimbo  
(Servidor da SR/PF/RR)

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF:

### **ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES**

Referência: (IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO)

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

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

\_\_\_\_\_  
(cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF:

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

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 (distância 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 vivatas técnicas ao local para 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.

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

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

Região	Localidade	Endereço	Distância até SR/PF/RR+ (km)*	Tempo Médio de Automóvel em relação a SR	Tempo de Deslocamento (TD) (h)
Região 1 - SR//F/RR	1) SR/PF/RR(*)	Avenida Brasil, 551, 13 de setembro, Boa Vista, Roraima, CEP 69.308-050	0	0	0
	2) Base FICO/RR	*sigilo da informação	10	20 min	0,5
	3) Aeroporto Internacional de Boa Vista	Praça Santos Dumont, 100, Aeroporto, CEP: 69.310-006 - Boa Vista -RR	7	20min	0,5
	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	0	0
	5) PA/BONFIM	Rodovia BR 401 S/N, Km 125, CEP: 69.380-000, Bonfim, RR (posto de atendimento de imigração)	98,5	1h 43 min	2,5
	6) PA/RORAINÓPOLIS	Em previsão de implementação em 2026	261,20km (distância do centro da cidade)	3h e 30 min	4,5
Região 2 - Delegacia de Pacaraima/RR	7) Delegacia de Pacaraima-DPF/PAC/RR. (**)	Avenida Panamericano, Sem número, Pacaraima, Roraima, CEP: 69.343-000	215	3hs	4,
	8) PTIG/PAC(operação acolhida)	Avenida Panamericano, S/N, ao lado do prédio da Delegacia de Polícia Federal em Pacaraima, Pacaraima, RR	215	3hs	4

**ANEXO X – TERMOS DE SERVIÇOS (TRS)**

<b>Sigla</b>	<b>Termo de Serviço</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Pontuação</b>
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução os serviços contratuais.	Por ocorrência	20
TRS2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS4	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma requisição planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10
TRS5	Deixar de documentar uma ocorrência (incidente, requisição, indisponibilidade) no Sistema de Chamados.	Por ocorrência	10
TRS6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com a CONTRATANTE para os serviços de TIC.	Por ocorrência	2
TRS7	Realizar cancelamento de requisição ou incidente no Sistema de Chamados sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Classificar ou reclassificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto, uma alteração do tipo de requisição ou tipo de incidente.	Por ocorrência	1
TRS9	Deixar de designar um chamado no triplo do TIT ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do TMS. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por ocorrência (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou 3x o TMS é uma ocorrência)	0,1
TRS10	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS11	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
TRS12	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	30
TRS13	Recusar-se a executar chamado da CONTRATANTE, sem justificativa técnica que de razão a CONTRATADA.	Por ocorrência	10

TRS14	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos dos datacenters e demais localidades.	Por ocorrência	10
TRS15	Utilizar indevidamente os recursos de TIC, tais como acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros, ou utilizar equipamento particular, sem a devida autorização da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS16	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as Políticas de Segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS17	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	20
TRS18	Deixar de aplicar as contramedidas necessárias em casos de violações de segurança que afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE.	Por ocorrência	50
TRS19	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de documentar os Itens de Configuração (IC) e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS23	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e na implementação de correções.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC.	Por ocorrência	5
TRS25	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS26	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS27	Deixar de apoiar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS28	Deixar de executar a solução de uma requisição planejada definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS29	Deixar de cumprir o cronograma estabelecido em uma requisição planejada.	Por ocorrência	5

TRS30	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC da CONTRATANTE e equipe I da CONTRATADA.	Por ocorrência	10
TRS32	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de apresentar à CONTRATANTE, observado o TMS aplicável, o impacto e o cronograma da solução de incidentes similares/relacionados, dentro de uma requisição planejada.	Por ocorrência	5
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS35	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas ( <i>jobs</i> ) de <i>backup</i> ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS36	Deixar de cumprir o tempo de deslocamento de um chamado presencial. Esse valor é cumulativo, sendo que a cada período equivalente ao TD será uma ocorrência.	Por ocorrência (a cada período do TD nova ocorrência)	10
TRS37	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por chamados de usuários, para a Equipe especializada I – Governança de Serviços de TIC.	Por ocorrência	10
TRS38	Deixar de apresentar o Plano de Capacitação no prazo definido no TR.	Por dia de atraso	1
TRS39	Executar menos de 90% do número de horas de treinamento previstas no Plano de Capacitação aprovado. Avaliação a cada 24 meses.	Por ocorrência	40
TRS40	Deixar de operar e monitorar de modo proativo o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	10
TRS41	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência devidamente comprovada.	Por ocorrência	80
TRS42	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	Por dia, para cada profissional	05
TRS43	Fraudar, manipular ou descaracterizar o objeto do contrato, inclusive os indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência	100
TRS44	Deixar de Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	Por ocorrência	10

TRS45	Deixar de Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	Por dia, para cada profissional	20
TRS46	Deixar de Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	Por ocorrência	20
TRS47	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido.	Por ocorrência	10

**ANEXO XI – QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS DE REDE E DE INFRAESTRUTURA POR LOCALIDADE**

Tabela 7- 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
Relogio de Ponto Eletronico 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	<b>5506</b>

## ANEXO XII – MODELO DA ORDEM DE SERVIÇO

Processo nº XXXXX.XXXXXX/XXXX-XX

**CONTRATO XX/XXXX – SR/PF/RR**

### **INFORMAÇÕES DA CONTRATADA:**

Razão Social: <empresa contratada>.

CNPJ/MF: xxx.xxx.xxx/xxxx-xx.

Endereço: <endereço da empresa contratada>.

Telefone: (xx) xxxxx-xxxx.

Contato: <nome do funcionário da empresa>.

### **INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE:**

Razão Social: Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado de Roraima.

CNPJ/MF: 00.394.494/0093-54

Endereço: Avenida Brasil, 551, 13 de setembro - Boa Vista - Roraima, CEP 69.308-050

### **ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO:**

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

**Prazo de execução:** (xxxxxxxx/xxxxxxxx).

#### **Locais de execução:**

<relação dos locais de execução do serviço>.

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

### **ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA:**

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

### **AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE:**

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

## **ANEXO XIII – MODELO CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PREPOSTO**

Pela presente autorizamos Sr. (a) \_\_\_\_\_ (nome completo do preposto), portador (a) da Carteira de Identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida pela \_\_\_\_\_ e do Cadastro da Pessoa Física, CPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_ (endereço completo do preposto), a representar a empresa \_\_\_\_\_ (razão social da empresa), inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, CNPJ/MF, sob o n.º \_\_\_\_\_, na qualidade de **PREPOSTO**, respondendo e

atendendo à todas as demandas inerentes às atividades descritas no contrato abaixo mencionado, ao qual a empresa é signatária, realizando todos os atos necessários ao fiel cumprimento deste.

Contrato nº: xxx/xxxx – SR/PF/RR.

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

\_\_\_\_\_ (cidade), \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura (Representante legal da empresa)

CPF:

#### **ANEXO XIV – SISTEMAS E RECURSOS**

Tabela 1 – Relação de Sistemas Críticos.

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

Tabela 2 – Relação de Sistemas Essenciais.

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

Tabela 3 – Relação de Recursos Críticos.

<b>Recursos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Informações complementares</b>	<b>Urgência</b>
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados SGBDs, PostgreSQL e MySQL	Servidores Linux/Windows Server	Crítica

DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	Servidor Asterisk	Crítica
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
CORE de rede	Equipamentos e configuração de rede CORE (Switches)	Conectividade entre links e servidores de rede	Crítica

Tabela 1 – Relação de Recursos Essenciais.

Recursos	Descrição	Informações complementares	Urgência
Rede de distribuição de dados	Equipamentos e configurações de rede de distribuição (Switches)	Conectividade entre a rede CORE e a rede de acesso	Alta
Servidor de Impressão	Serviço de compartilhamento de impressoras integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Alta
Webserver	Servidor Web	Servidor Windows Server	Alta

## ANEXO XV – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

### INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

**Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

### 1 – IDENTIFICAÇÃO

<b>CONTRATO Nº</b>	xx/aaaa		
<b>CONTRATADA</b>	<Nome da Contratada>	<b>CNPJ</b>	xxxxxxxxxxxxxx
<b>Nº DA OS/PERÍODO</b>	<xxxx/aaaa>		
<b>DATA DA EMISSÃO</b>	<dd/mm/aaaa>		

## 2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

### SOLUÇÃO DE TIC

Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação TIC , conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	Valor/Mês	1

## 3 – RECEBIMENTO

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

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

ITEM	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	RESULTADO	OBSERVAÇÃO
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	...	.....
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Chamados no Prazo	...	.....
INS3	Índice de Tempo Máximo de Solução de 1h de Chamados no Prazo	...	.....
INS4	Índice de Tempo Máximo de Solução de 2h de Chamados no Prazo	...	.....
INS5	Índice de Tempo Máximo de Solução de 4h de Chamados no Prazo		
INS6	Índice de Tempo Máximo de Solução de 8h de Chamados no Prazo		
INS7	Índice de Tempo Máximo de Solução de 24h Chamados no Prazo		
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos		

IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais		
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos		
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais		
ITRS	Indicador dos Termos de Serviço		

#### 4 – ASSINATURA

##### FISCAL TÉCNICO

\_\_\_\_\_  
<Nome do Fiscal Técnico Titular do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

\_\_\_\_\_  
<Nome do Fiscal Técnico Substituto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

Boa Vista/RR, <dia> de <mês> de <ano>.

#### 5 – CIÊNCIA

##### PREPOSTO

\_\_\_\_\_  
<Nome do Preposto do Contrato>

**CPF:** xxxxxx

Boa Vista/RR, <dia> de <mês> de <ano>.

### ANEXO XVI – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

#### INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à CONTRATADA que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.

**Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

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

### 3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, e inciso IV, alínea “e”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTAMOS que os serviços correspondentes à OS acima identificada foram prestados pela **CONTRATADA** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado e verificada a manutenção das condições de habilitação da contratada, regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias.[\[Md1\]](#)

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

IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais		
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos		
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais		
ITRS	Indicador dos Termos de Serviço		

#### 4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, **<não>** há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

**<Não foram / Foram>** identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, cuja instrução corre em processo administrativo próprio (**nº do processo**).

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à OS acima identificada monta em R\$ **<valor>** (**<valor por extenso>**).

**Referência:** **<Relatório de Fiscalização nº xxxx>**.

#### 5 – ASSINATURA

**GESTOR DO CONTRATO**

\_\_\_\_\_  
**<Nome do Gestor do Contrato>**

**Matrícula: xxxxxxxx**

Boa Vista/RR, <dia> de <mês> de <ano>.

#### 6 – ASSINATURA E AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

**GESTOR DO CONTRATO**

Nos termos da alínea “h”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/202,

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a **<faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues>** relativos à supracitada **<OS/OFB>**, no valor discriminado no item 4, acima.

\_\_\_\_\_  
<Nome do Gestor do Contrato>

**Matrícula: xxxxxxxx**

Boa Vista/RR, <dia> de <mês> de <ano>.

## 7 – CIÊNCIA

### PREPOSTO

\_\_\_\_\_  
<Nome do Preposto do Contrato>

**CPF: xxxxxxxx**

Boa Vista/RR, <dia> de <mês> de <ano>.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO BARTOLOMEU NILFRAN MERCEDES DE AGUIAR, Agente Administrativo(a)**, em 04/02/2026, às 15:41, 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 **FERNANDO ANTONIO MACIEL RAMOS, Perito(a) Criminal Federal**, em 04/02/2026, às 12:38, 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 04/02/2026, às 15:39, 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 04/02/2026, às 17:25, 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?](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=144563209&crc=68455ABD.](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=144563209&crc=68455ABD)

Código verificador: **144563209** e Código CRC: **68455ABD**.