



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL**

**ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA PARA FORNECIMENTO DE
SERVIÇOS**

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada, para o fornecimento de **Serviços de Suporte Técnico aos Usuários, Serviços relacionados à Monitoração e à Sustentação e Operação de Infraestrutura de TI, Serviços relacionados à Monitoração e ao Gerenciamento e Operação de Segurança da Informação, Serviços Especializados de Suporte ao Ambiente de TI, Serviços de Consultoria em Cibersegurança, Serviços de Suporte presencial as Delegacias de Polícia**, para o atendimento das necessidades do Departamento de Tecnologia da Informação Policial – DTIP da Polícia Civil do Estado do Rio Grande do Sul – PCRS, de acordo com as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência – TR e seus anexos.

1.2. Os serviços técnicos especializados propõem-se a apoiar a gestão dos serviços de TI, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.

1.3. A tabela abaixo apresenta a descrição dos serviços a serem contratados, detalhados neste TR.

Item	Descrição dos serviços
1	Serviços técnicos profissionais de Supervisor de Suporte Técnico aos Usuários
2	Serviços técnicos profissionais de Suporte Técnico aos Usuários
3	Serviços de Centro de Operações de Rede (Network Operations Center - NOC)
4	Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Pleno
5	Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Sênior
6	Serviços técnicos profissionais de Analista de Suporte em Active Directory nível Pleno

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

1



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

7	Serviços de Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center - SOC)
8	Serviços técnicos profissionais de Analista de Cibersegurança Pentester nível Sênior
9	Serviços Especializados de Suporte ao Ambiente de TI
10	Serviços de Consultoria em Cibersegurança
11	Serviços de Suporte presencial as Delegacias de Polícia

1.4. O objeto caracteriza-se como “serviço comum”, atendendo aos padrões abertos da indústria, sendo compatível no mercado com qualidade e preços, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade ensejam definições objetivas de serviços de tecnologia da informação e comunicação, com base nas especificações usuais de mercado.

1.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

2. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

2.1. A Tecnologia da Informação constitui, cada vez mais, um dos principais agentes de mudanças das organizações. Sua efetiva utilização deve estar orientada para as questões estratégicas, de apoio à integração operacional, organizacional e funcional e da atividade finalística da Instituição.

2.2. O desafio de gerenciar a área de TI com suas complexidades, mudanças e atualizações tornou-se uma preocupação da alta direção da PCRS que busca cada vez mais o alinhamento estratégico do setor de TI com o negócio da Instituição, em razão do alto grau de dependência ao uso da TI, principalmente na demanda em alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho.

2.3. A atual infraestrutura tecnológica da Instituição dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia,

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

2



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

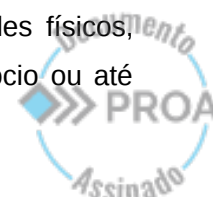
videoconferência, bancos de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e resiliência a falhas. Além disso, essa infraestrutura tecnológica precisa evoluir constantemente de forma a prover menor tempo de resposta na busca por informações, maior segurança aos dados corporativos, e melhorias nos meios de comunicação e capacidade de atendimento ao crescente número de clientes e usuários. Logo, razoável presumir que a operação e sustentação dessa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

2.4. A Informação se tornou uma ferramenta de fácil acesso e essencial para o desenvolvimento pessoal e coletivo. Porém, essa informação deixou de ser unicamente um recurso de desenvolvimento passando a ser o item mais valioso em uma organização, sendo considerado muitas vezes como patrimônio do órgão no qual ela foi gerada. Diante dessa valorização da informação, ela passou a atrair a atenção de pessoas ou entidades na busca de auferir lucro, se posicionar melhor no mercado, obter vantagens ou mesmo destruir imagens e reputações. Na sociedade atual, não basta apenas armazenar a informação para futura recuperação, uma vez que estão sob constante risco e necessitam ser adequadamente protegidas. É nesse contexto que a segurança da informação se tornou um elemento essencial para a manutenção da idoneidade das instituições e de sua manutenção no mercado.

2.5. A Segurança da Informação, por sua vez, se relaciona com a proteção de um conjunto de informações, estas entendidas como qualquer conhecimento armazenado ou codificado em um meio de armazenamento ou de transporte, com a finalidade de preservar o seu valor, seja para um indivíduo ou organização, possuindo como atributos básicos a confidencialidade, integridade e a disponibilidade. Ou seja, a segurança da informação busca, de forma resumida, garantir seus atributos básicos nos ativos das organizações sejam eles físicos, lógicos ou humanos, que possuam valor, sustente processos do negócio ou até mesmo possam causar dano caso sejam comprometidos.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

3





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

2.6. Segundo a norma ABNT ISO/IEC 27001:2006 a confidencialidade é a ***“propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a indivíduos, entidades ou processos não autorizados”***. Integridade, por sua vez, é a ***“propriedade de salvaguarda da exatidão e completeza de ativos”***. Já a disponibilidade é a ***“propriedade de estar acessível e utilizável sob demanda por uma entidade autorizada”***. Existem outros atributos que derivam dessa tríade, sendo a CID (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade) as fontes dos demais.

2.7. Diante dessa sociedade da informação, a segurança da informação tem se tornado essencial para a proteção de uma organização, necessitando de uma grande estrutura de operação de segurança dentro dos órgãos e sendo inviável contar somente com o corpo técnico interno, quando disponível, das entidades, passando a ser executados por Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center - SOC).

2.8. Um SOC é um ente centralizado que possui funções de monitoramento contínuo de ameaças, análises dessas ameaças, bem como, para prevenção e mitigação de incidentes de Cibersegurança.

2.9. É por meio do SOC que as organizações buscam, diante da velocidade desenfreada de evolução das técnicas de invasão ou obtenção da informação, proteger suas informações, ativos, recursos ou imagem. Em teoria o SOC seria a fronteira final entre a informação e o seu vazamento, alteração ou destruição.

2.10. Um SOC funciona de forma contínua, atuando 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), com a responsabilidade de garantir a tríade CID de segurança da informação, sendo composto por profissionais com conhecimentos específicos e de difícil obtenção seja pelo nível de dinamicidade que a área de segurança possui no que diz respeito a atualizações ou elevado custo para obtenção do conhecimento por meio de cursos e certificação. Diferentemente de uma área como redes de computadores nos quais um modelo ou protocolos existem por anos sem modificação, os vetores de ataques atualizam-se a cada novo *patch* implantado, a cada ativo inserido, a cada profissional contratado em qualquer área, ou seja, a informação sempre está em

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

4



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL**

risco e sem uma estrutura de monitoramento voltada somente para área da segurança da informação, como um SOC, esse risco aumenta consideravelmente.

2.11. Levando-se em consideração o modelo de arquitetura de segurança adaptativa proposto pelo Gartner, uma organização somente obterá sucesso na luta contra os crimes cibernéticos se seu SOC for capaz de prever, detectar e responder efetivamente as ameaças.

2.12. Percebe-se mais uma vez que sem uma estrutura dedicada à área de segurança da informação é improvável que uma organização consiga garantir esses quatro eixos: predição, prevenção, detecção e resposta efetiva. É possível que uma organização possa até responder, mas, muitas vezes, não no momento adequado.

2.13. Em contrapartida um Network Operations Center - NOC, Centro de Operações de Rede em tradução direta, é uma estrutura que funciona também de forma ininterrupta como um SOC, porém com foco somente na disponibilidade. Um SOC e um NOC não se confundem em suas atribuições, apesar de algumas vezes terem que operar em paralelo. Enquanto um SOC é responsável pela garantia da tríade de segurança: confidencialidade, integridade e disponibilidade, um NOC concentra-se apenas na disponibilidade sem considerar os aspectos de segurança, não sendo sua responsabilidade em teoria. Um exemplo pode esclarecer melhor como num cenário onde se deseja disponibilizar um sistema na Internet. Nesse cenário um NOC e um SOC concentrariam seus focos em responder perguntas conforme a seguir:

Atributo a garantir	NOC	SOC	Atributo a garantir
Disponibilidade da Infraestrutura	Qual a demanda de usuários esse sistema irá possuir?	O sistema será autenticado? Quais usuários podem acessá-lo? Quais perfis existirão? Há algum acesso fora do horário normal?	Disponibilidade de Segurança, Integridade e Confidencialidade
Disponibilidade da Infraestrutura	É um sistema estático ou dinâmico?	Que tipo de tecnologia está sendo utilizada? Existem áreas de acesso restrito? Existem vulnerabilidades conhecidas nessa tecnologia? Está	Disponibilidade de Segurança, Integridade e Confidencialidade

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

5



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

		atualizado? É utilizado criptografia ou alguma forma de tornar anônimo?	
Disponibilidade da Infraestrutura	Qual tipo de banco de dados deverá ser usado?	O banco está hospedado localmente ou na nuvem? Qual versão do banco de dados e quais vulnerabilidades existem? O banco é acessado diretamente ou somente por meio da aplicação? Quem pode acessá-lo diretamente? Quais usuários podem ter acesso ao banco? A partir de quais máquinas ou redes?	Disponibilidade de Segurança, Integridade e Confidencialidade
Disponibilidade da Infraestrutura	Quanto de Downtime o sistema pode dispor?	Qual o fluxo de informação para manutenções programadas? Quando foi um erro da aplicação ou um ataque? Quais outros sistemas podem ser comprometidos a partir do sistema atacado?	Disponibilidade de Segurança, Integridade e Confidencialidade
Disponibilidade da Infraestrutura	Qual tipo de hardware vou alocar para hospedar o sistema?	O hardware é virtual ou físico? Quais barreiras existem entre a internet e esse hardware? Que tipo de firewall o protege? Qual dano potencial pode acontecer no comprometimento desse hardware? Quais redes são alcançadas a partir da rede na qual esse hardware está instalado?	Disponibilidade de Segurança, Integridade e Confidencialidade
Disponibilidade da Infraestrutura	Quanto de memória, CPU e disco?	Houve algum aumento anormal na utilização? Por qual motivo? Quais processos estão comprometendo a performance os quais não são comuns ao sistema? Os arquivos possuem hash para verificação de modificação? Quais usuários tem acesso direto ao hardware?	Disponibilidade de Segurança, Integridade e Confidencialidade
Disponibilidade da Infraestrutura	Haverá redundância nesse servidor?	A redundância foi analisada quanto a segurança? Houve algum teste sobre o funcionamento da redundância? Essa redundância fica ativa ou somente é ativada quando da indisponibilidade da principal?	Disponibilidade de Segurança, Integridade e Confidencialidade

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

6



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.14. Esses seriam alguns questionamentos os quais um SOC e um NOC seriam responsáveis por responder. Percebe-se claramente que o NOC se concentra na disponibilidade do sistema em termos utilização usual dos usuários enquanto o SOC, concentra-se na disponibilidade em termos de segurança, assim como, na integridade e na confidencialidade.

2.15. É a partir deste cenário no qual se insere a PCRS. A PCRS possui um ambiente composto por uma diversidade de tecnologias, pessoas que as acessam, sistemas e informações que juntas elevam a complexidade da gestão de segurança da informação. Para atender a essa demanda, bem como para manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, a PCRS precisa contar com estrutura de prestação de serviços de TI adequada às exigências dos usuários. Dado o volume de serviços de TI requisitados e a enxuta equipe de servidores públicos alocado no DTIP, ademais, verificado que a PCRS, no seu **Quadro de Cargos e Carreira** de acordo com a Lei 10.994 de 18 de agosto de 1997, não possui servidores especializados na área técnica de informática, e, em razão da necessidade, adota-se a contratação de empresas especializadas em prestar serviços técnicos de TI, por profissionais habilitados e qualificados dentro de padrões internacionais de certificação, imprescindíveis para sustentação dos serviços de TI, justifica-se a contratação de empresa terceirizada.

2.16. Com o objetivo de concentrar esforços no gerenciamento, haja vista que a prestação deste serviço não é sua atividade fim e, dispondo o mercado comercial de profissionais especializados, entendemos como melhor alternativa a contratação de uma empresa dotada dos recursos tecnológicos e humanos necessários para garantir a prestação de serviços de TI, de acordo com os níveis de serviços exigidos e conforme os requisitos especificados.

2.17. A contratação é fundamental para que o DTIP cumpra seu papel promovendo a disponibilidade e apoio tecnológico, baseado nas melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e otimização dos recursos de TI para melhor atender os usuários, garantindo a segurança das informações, e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação com os departamentos, direcionando para a consecução

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

7



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

da missão e da visão macro da Instituição, e com isso viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

2.18. Torna-se cada vez mais crítica a necessidade de disponibilização de soluções tecnológicas de alta performance adequadamente sustentadas com base nas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação, de modo a apresentarem baixa incidência de defeitos e, considerando a essencialidade dos serviços prestados pela PCRS, com vistas ao atendimento de suas funções institucionais, é de fundamental importância que os recursos de TI sejam administrados e operados da forma mais adequada e segura possíveis, evitando-se, ao máximo, a exposição dos mesmos a eventuais falhas por má operação da equipe de TI.

2.19. Tendo em vista os princípios e objetivos da Administração Pública, em especial a eficiência, a seleção da proposta mais vantajosa e o desenvolvimento sustentável, conforme dicção do Art. 5º da Lei nº 14.133/2021, os serviços contínuos que constituem da presente contratação deverão, necessariamente, ser prestados mediante o desenvolvimento e utilização, por parte da CONTRATADA, de **métodos de gestão que garantam o monitoramento dos níveis de performance, produtividade e competências dos profissionais alocados para a consecução das atividades**. A partir deles, será possível aferir o atendimento de padrões mínimos aceitáveis de desempenho e competências dos profissionais alocados para análise do potencial e de resultados do capital intelectual contratado.

2.20. Uma contratação, de fato, eficiente e vantajosa para a Administração Pública demanda a evolução da compreensão arcaica de metodologia de contratação de serviços terceirizados com base, tão somente, na fixação de número mínimo de postos de trabalho. É preciso reconhecer que tal compreensão já se mostra ultrapassada, tendo em vista a necessidade de constar do planejamento da contratação **“demonstrativo de resultados a serem alcançados em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis”**.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

8



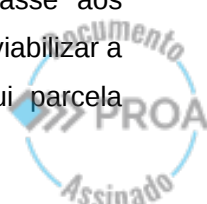
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

2.21. Nesse sentido, a própria jurisprudência do Tribunal de Contas da União, desde o final da década de 1990, vem evoluindo no sentido de deslocar a ideia de contratação com base em **“número de postos de trabalho”** e focar na contratação do **“serviço propriamente dito”**, vinculando a execução a padrões mínimos de produtividade e eficiência a serem aferidos, com metodologias objetivas, ao tempo da execução contratual.

2.22. Uma contratação baseada apenas na alocação de postos de trabalho, sem qualquer compromisso com a qualidade e eficiência da consecução dos serviços, contraria o interesse público e a própria lógica da atuação da Administração Pública de acordo com os princípios e objetivos insculpidos no Art. 37º da Constituição Federal e no Art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

2.23. Tendo em vista que a terceirização envolve diretamente o labor humano, quando da definição das metas e padrões mínimos de desempenho e qualidade na prestação dos serviços contratados, não pode a Administração prescindir da necessidade de contemplar índices objetivos de performance, produtividade e competências dos profissionais vinculados ao serviço. Note-se que tal definição traduz **a relevância de se incorporar na terceirização técnicas evoluídas de gestão de pessoas, compreendendo o monitoramento e o fomento do conhecimento, aprendizado, capacitação, competências e perfil ocupacional.**

2.24. As ações da política de avaliação de desempenho e competências informam a organização sobre o rendimento de seus funcionários e dão subsídios as demais políticas de gestão de pessoas, como as ligadas ao treinamento e remuneração. A avaliação de desempenho e competências é uma apreciação dos valores de cada funcionário, no que se refere à execução de suas tarefas no trabalho, evidencia os seus resultados alcançados, deficiências, competências e potenciais. Um programa de avaliação eficiente é caracterizado pela interação entre gestores e empregados, com análise sistemática das informações pela empresa e seu repasse aos funcionários, gerando feedback constante. Com efeito, tal avaliação, por viabilizar a utilização da mão-de-obra alocada de maneira mais efetiva, constitui parcela relevante do objeto a ser contratado.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.25. Sendo assim, busca-se evidenciar a necessidade de seleção de empresa que comprove ter experiência pretérita não apenas com gestão de mão-de-obra, mas, principalmente, que tal gestão tenha se baseado em efetivos métodos de gestão que garantam o monitoramento dos níveis de performance, produtividade e competências dos profissionais alocados para a execução das atividades, visto que, é inegável que a adoção de metodologia de gestão das competências dos empregados terceirizados é um indicador de qualidade e controle da prestação de serviço eficiente.

3. DA JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO

3.1. Em conformidade com o Art. 47º da Lei nº 14.133/2021, do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso, desde que não haja prejuízo para o conjunto de bens e serviços a ser licitado.

3.2. Ademais, tal divisão (ou fracionamento) do objeto está subordinado aos princípios da economicidade (minimizando o preço total do objeto a ser licitado) e da ampliação da competitividade (ampliando o universo de fornecedores).

3.3. Entretanto, cabe ao gestor público atentar ao fato de que o parcelamento deverá ser realizado somente em benefício da Administração, evitando que o resultado do processo licitatório não acarrete prejuízo para o conjunto ou complexo de bens e serviços a ser contratado.

3.4. Por conseguinte, impõe-se o parcelamento do objeto quando se verifique a existência de parcela de natureza específica que possa ser executada por empresas com especialidades próprias ou diversas e for viável técnica e economicamente, desde que o parcelamento se apresente como vantajoso para a Administração.

3.5. Embora o presente estudo envolva a contratação de serviços possíveis de serem divididos por grupos em função de cada tipo de serviço (contínuo e/ou suporte técnico, ou projetos), conclui-se como sendo vantajosa economicamente e tecnicamente a implementação de um único item do objeto.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

10



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

3.6. Tal decisão é função dos aspectos técnicos e dos requisitos que envolvem a contratação dos serviços, devendo ser considerado o grau de interação do conjunto de serviços técnicos descritos no presente estudo de viabilidade, a natureza específica, o caráter continuado, aliado a alta criticidade e complexidade de todo o ambiente de TI de alta disponibilidade da PCRS dada a existência de um data center em operação.

3.7. Em consequência do considerável vínculo existente entre as funções que fazem parte do escopo dos serviços a serem contratados, caso sejam fracionados, corre-se o risco de haver equipes distintas pouco integradas e articuladas, podendo ocasionar danos à operação de TI da CONTRATANTE, haja vista que, como serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade pode causar sérios prejuízos a PCRS, mitigando riscos e garantindo a efetiva continuidade dos serviços prestados à sociedade. Particularmente, existe uma considerável dependência entre o conjunto de atividades envolvidos nos diversos serviços, sendo que suas raízes técnicas estão demasiadamente correlacionadas ao ponto de ser impossível delimitar responsabilidades, tarefas e ações a mais de um fornecedor.

4. DOS RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

4.1. Aumento da capacidade de atendimento aos usuários internos e externos.

4.2. Melhoria do índice de satisfação dos usuários concernente aos serviços prestados pela área de TI.

4.3. Redução dos riscos de interrupção de serviços garantindo breve restauração da operação normal dos sistemas corporativos de TI em decorrência da implantação de mudanças nos respectivos recursos, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da PCRS, obedecidos os padrões e acordos de nível de serviço.

4.4. Gerenciamento de maneira eficiente e proativa da infraestrutura e dos serviços de Tecnologia.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

11



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

- 4.5. Garantia do nível adequado de segurança, integridade e consistência de dados e informações manipuladas e armazenadas no ambiente da PCRS.
- 4.6. Garantia dos níveis satisfatórios de qualidade e disponibilidade de serviços de missão crítica para as atividades finalísticas da PCRS.
- 4.7. Padronização dos procedimentos e documentações produzidas.
- 4.8. Mensuração dos processos de gerenciamento da infraestrutura e dos serviços de TI.
- 4.9. Provisão da monitoração contínua e efetiva da infraestrutura e dos serviços de TI.
- 4.10. Atendimentos aos requisitos de disponibilidade da informação, dos serviços e das soluções de TI disponibilizados pela PCRS aos públicos interno e externo.
- 4.11. Resolução dos problemas dos usuários dos sistemas informatizados da PCRS de acordo com Níveis Mínimos de Serviço, de modo que se amplie o nível de satisfação quanto aos serviços prestados.
- 4.12. Adequação da execução e da gestão contratual às melhores práticas de governança e de gerenciamento dos serviços de TI, como exemplificado nos guias ITIL v3 e COBIT v5.
- 4.13. Aumento do nível de controle em relação à confidencialidade das informações e dados armazenados pelos sistemas corporativos da PCRS.
- 4.14. Garantia da prestação ininterrupta de serviços críticos, a fim de conferir agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.
- 4.15. Gestão e fiscalização mais eficientes e uma prestação de serviços mais adequada às necessidades da PCRS.
- 4.16. Reavaliação dos métodos de execução dos produtos existentes e uma proposta de melhoria dos processos.
- 4.17. Atendimento integral, relativo à gestão da qualidade, das exigências de auditorias internas e externas.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

12

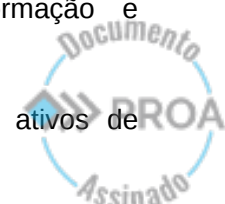


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 4.18. Continuidade na prestação dos serviços de sustentação da Infraestrutura e suporte técnico aos usuários, após o encerramento da vigência do contrato atual.
- 4.19. Racionalização dos recursos.
- 4.20. Melhoria do serviço, percepção e satisfação prestados aos usuários.
- 4.21. Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações de usuários.
- 4.22. Redução de riscos associados a perda de dados, comprometimento dos sistemas, imagem institucional da PCRS.
- 4.23. Maior assertividade nos investimentos em soluções de segurança da informação efetivamente necessárias.
- 4.24. Redução dos riscos associados aos ativos críticos.
- 4.25. Aumento da maturidade de segurança da informação.
- 4.26. Economia de tempo e redução da complexidade, identificando e saneando a segurança da informação antes da implantação dos sistemas.
- 4.27. Aumentar a segurança dos seus ativos eliminando os pontos cegos.
- 4.28. Desenvolvimento de relatórios e apurações especiais; e painéis gerenciais para apoio à tomada de decisão dos gestores, quanto ao risco da Instituição.
- 4.29. Garantir a segurança da informação e comunicação no âmbito da PCRS e o sigilo das informações dos usuários.
- 4.30. Implantar e fortalecer as equipes de tratamento de incidentes cibernéticos nas redes de computadores.
- 4.31. Implantar ações que promovam o envolvimento da alta administração do órgão em relação às diretrizes e ações de Segurança da Informação e Comunicação.
- 4.32. Definir e implantar mecanismos mais efetivos de responsabilização de colaboradores por eventos relacionados à Segurança da Informação e Comunicação.
- 4.33. Contribuir para o aumento da capacidade de resiliência dos ativos de informação e das infraestruturas críticas.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

13





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 4.34. Instituir práticas de auditoria de Segurança da Informação e Comunicações.
- 4.35. Atualizar a Política de Segurança da Informação e Comunicações.
- 4.36. Manter uma equipe ininterrupta de resposta rápida e efetiva a ataques e incidentes cibernético.
- 4.37. Implantar o estado da arte em termos de segurança da informação.
- 4.38. Elevar o conhecimento técnico e a capacidade de gestão do corpo técnico próprio da PCRS.
- 4.39. Obter uma melhor compreensão da real situação em termos de segurança da informação da PCRS de forma contínua por meio de testes de segurança cibernética.

5. DOS HORÁRIOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Os serviços serão prestados nas instalações da CONTRATANTE, e deverão ser realizados dentro do horário de expediente da CONTRATANTE, que atualmente compreende o intervalo das 8h30min às 12h e das 13h30min às 18h de segunda a sexta, respeitando os limites estabelecidos na CLT e acordos coletivos da categoria, com exceção dos itens 3, 7, 9 a 11.
- 5.2. Os serviços do item 3, Serviço de Centro de Operações de Rede (Network Operations Center – NOC), deverão ser realizados fora do horário de expediente da CONTRATANTE, no intervalo das 0h às 8h30min e das 18h às 23h59 de segunda a sexta, 24 horas por dia no sábado, domingo e feriados nacionais e regionais, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, de maneira ininterrupta, durante todos os dias do ano.
- 5.3. Os serviços do item 7, Serviço de Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center – SOC), deverão ser realizados de maneira ininterrupta, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

14





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

5.4. Os serviços do item 9 a 11, Serviços Especializados de Suporte ao Ambiente de TI, Serviços de Consultoria em Cibersegurança e Serviços de Suporte presencial as Delegacias de Polícia, são para atuação em qualquer dia e horário. O atendimento pode ser solicitado e deverá ser executado em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano).

6. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, ATIVIDADES E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.1. A presente contratação compreende a prestação de serviços especializados de TI de forma continuada com fornecimento de toda infraestrutura necessária para suportar todo o ciclo de operação de serviço conforme ITIL v.3. As atividades comuns a todos os serviços devem colaborar cooperativamente com os demais serviços inclusos neste TR, inclusive executando atipicamente atividades enquadradas em outros serviços, de acordo com a capacidade e necessidade, de maneira a maximizar a produtividade da equipe e a qualidade final dos serviços.

6.2. Serviços de Suporte Técnico aos Usuários

6.2.1. Item 1 – Serviços técnicos profissionais de Supervisor de Suporte Técnico aos Usuários

6.2.1.1. Características do serviço técnico profissional de Supervisor de Suporte Técnico aos Usuários:

6.2.1.1.1. É parte integrante dos requisitos do item todas as disposições do ANEXO D do TR, os chamados “Requisitos comuns”.

6.2.1.1.2. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

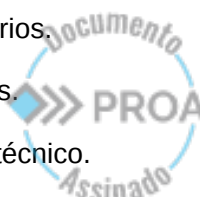
6.2.1.1.2.1. Administrar a equipe de técnicos de suporte técnico aos usuários.

6.2.1.1.2.2. Atuar como suporte para os técnicos na solução de problemas.

6.2.1.1.2.3. Disseminar informações teóricas necessárias para o suporte técnico.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

15





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 6.2.1.1.2.4. Monitorar e acompanhar os indicadores de resultados.
- 6.2.1.1.2.5. Avaliar os dados registrados nos atendimentos realizados pelos técnicos de suporte.
- 6.2.1.1.2.6. Orientar o direcionamento correto dos chamados para as equipes técnicas.
- 6.2.1.1.2.7. Fiscalizar os serviços e ministrar as orientações necessárias à sua execução.
- 6.2.1.1.2.8. Verificar o cumprimento de todas as tarefas.
- 6.2.1.1.2.9. Providenciar para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas.
- 6.2.1.1.2.10. Executar as atividades do item 2, conforme a demanda de atendimento.
- 6.2.1.1.2.11. Cumprir os SLA (Service Level Agreement), conforme contrato de serviço definido, visando a diminuição dos impactos para a PCRS.
- 6.2.1.1.2.12. Suportar à gestão, identificando oportunidades de melhorias para redução de tickets de incidentes junto à área.
- 6.2.1.1.2.13. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
- 6.2.1.1.3. Qualificações técnicas:
- 6.2.1.1.3.1. Curso superior em andamento ou completo na área de TI.
- 6.2.1.1.3.2. Mínimo de 2 (dois) anos de experiência profissional, na área de gestão de TI, mediante comprovação oficial, através de Carteira de Trabalho e/ou declarações dos respectivos empregadores.
- 6.2.1.1.3.3. Comprovação de que o respectivo profissional já realizou a coordenação, administração ou gestão de equipes de TI, nas áreas de Help Desk ou Service Desk. Tal comprovação deverá ser realizada mediante documento oficial do(s) respectivo(s) empregador(es).
- 6.2.1.1.3.4. Curso ou certificação de ITIL Foundation v3 ou superior.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.2.1.1.3.5. Todas as certificações profissionais requeridas devem ser mantidas vigentes durante toda a duração do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA as renovações e recertificações, se necessário.

6.2.2. – Item 2 - Serviços técnicos profissionais de Suporte Técnico aos Usuários

6.2.2.1. Características do serviço técnico profissional de Suporte Técnico aos Usuários:

6.2.2.1.1. É parte integrante dos requisitos do item todas as disposições do ANEXO D do TR, os chamados "Requisitos Comuns".

6.2.2.1.2. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

6.2.2.1.2.1. Detectar e registrar todos os incidentes e solicitações recebidas dos usuários policiais referente instalação, configuração e suporte em "hardware", "software" e periféricos, em equipamentos instalados nos órgãos da PCRS.

6.2.2.1.2.2. Realizar os atendimentos utilizando, quando necessário, acesso remoto aos computadores dos usuários policiais.

6.2.2.1.2.3. Orientar os usuários-policiais na utilização dos serviços e acessos aos sistemas informatizados utilizados em órgãos da PCRS.

6.2.2.1.2.4. Restaurar de forma eficiente incidente/ocorrência referente instalação, configuração e suporte em "hardware", "software" e periféricos, em equipamentos instalados nos órgãos da PCRS, informando o usuário-policial sobre o status de suas requisições.

6.2.2.1.2.5. Escalar para outro nível de atendimento em caso de insucesso na resolução do incidente/ocorrência referente instalação, configuração e suporte em "hardware", "software" e periféricos, em equipamentos instalados nos órgãos da PCRS.

6.2.2.1.2.6. Cumprir os SLA, conforme contrato de serviço definido, visando a diminuição dos impactos para a PCRS.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

17





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.2.2.1.2.7. Suportar à gestão, identificando oportunidades de melhorias para redução de tickets de incidentes junto à área.

6.2.2.1.2.8. Testar e/ou acompanhar os testes de sistemas e aplicações, garantindo o seu pleno funcionamento.

6.2.2.1.2.9. Encerrar os incidentes/ocorrências após fiscalização e aprovação do SAC/DTIP.

6.2.2.1.2.10. Efetuar contato com suporte externo (caso haja necessidade).

6.2.2.1.2.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

6.2.2.1.3. Qualificações técnicas:

6.2.2.1.3.1. Ensino médio completo, com curso técnico em informática.

6.2.2.1.3.2. Mínimo de 1 (um) ano de experiência profissional, na área de TI e atendimento a clientes na modalidade de “suporte técnico”, mediante comprovação oficial, através de Carteira de Trabalho e/ou declarações dos respectivos empregadores.

6.2.2.1.3.3. Curso ou certificação de ITIL Foundation v3 ou superior.

6.2.2.1.3.4. Todas as certificações profissionais requeridas devem ser mantidas vigentes durante toda a duração do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA as renovações e recertificações, se necessário.

6.3. Serviços relacionados à Monitoração e à Sustentação e Operação de Infraestrutura de TI

6.3.1. Item 3 – Serviços de Centro de Operações de Rede (Network Operations Center – NOC)

6.3.1.1. A CONTRATADA deverá possuir em pleno funcionamento uma central de monitoramento (NOC-Network Operations Center) e uma Central de Atendimento nas suas dependências, operados por pessoal próprio da CONTRATADA, doravante denominados simplesmente NOC.

6.3.1.2. O NOC da CONTRATADA poderá ser diligenciado e auditado pela CONTRATANTE em qualquer momento tanto na fase de habilitação do certame

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

18



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

quanto depois, após a celebração do contrato, durante o transcorrer dos serviços, com periodicidade máxima mensal, ou em períodos maiores a critério da CONTRATANTE (bimestral, trimestral, etc.), em visita com duração máxima de um turno, em qualquer horário do dia. Caso o NOC da CONTRATADA esteja localizado fora da cidade de Porto Alegre/RS, os custos com deslocamento, estadia e refeições do servidor da CONTRATANTE designado para desempenho de cada diligência deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.

6.3.1.3. A CONTRATADA deverá monitorar, a partir de central de monitoramento (NOC) localizada em suas dependências, todos os elementos de hardware e software que compõe o data center e a rede de dados da CONTRATANTE, que conta atualmente com 20.000 IC's (itens de configuração).

6.3.1.4. Deverá a CONTRATADA disponibilizar ainda link dedicado de conexão de dados entre o seu NOC e o data center da CONTRATANTE com capacidade para realizar o monitoramento e as atividades de operação remotas especificadas.

6.3.1.5. A central de monitoramento da CONTRATADA deve operar ininterruptamente, conforme requerido no item 5.2.

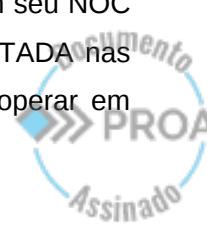
6.3.1.6. Conforme requerido no item 5.2, o NOC da CONTRATADA deverá dispor de até duas posições de atendimento telefônico via 0800 para atender a chamados de TI de plantonistas das Delegacias da CONTRATANTE. Durante o horário comercial este atendimento será realizado no SAC localizado nas dependências da CONTRATANTE.

6.3.1.7. A CONTRATADA deverá ofertar Ferramentas de Gerenciamento e Monitoramento do ambiente de TI que atenda aos requisitos do ANEXO A e Sistema de Gestão de Atendimento que atenda aos requisitos do ANEXO B.

6.3.1.8. Uma instância do Sistema de Monitoramento e uma instância do Sistema de Gestão de Atendimento idênticos ao que a CONTRATADA utiliza em seu NOC deverá ser instalada, configurada, mantida e suportada pela CONTRATADA nas dependências do data center da CONTRATANTE, os quais deverão operar em paralelo para fins de contingência.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

19





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.1.9. A CONTRATANTE disponibilizará o ambiente de servidores físicos ou virtuais, em sistemas operacionais Windows Server ou Linux, necessários para executar o Sistema de Monitoramento e para o Sistema de Gestão de Atendimento. O fornecimento, atualização, manutenção e suporte de quaisquer softwares necessários para o Sistema de Monitoramento e para o Sistema de Gestão de Atendimento operarem nos servidores da CONTRATANTE, como por exemplo SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados), será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.3.1.10. Durante a vigência do contrato e seu prazo máximo de renovações, a responsabilidade com atualizações, manutenção e suporte ao Sistema de Monitoramento e do Sistema de Gestão de Atendimento será da CONTRATADA.

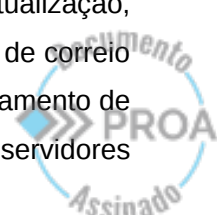
6.3.1.11. Ao término do prazo máximo renovação do contrato, o Sistema de Monitoramento e o Sistema de Gestão de Atendimento passará a ser de propriedade da CONTRATANTE, a qual deverá assumir os custos com atualização, manutenção e suporte.

6.3.1.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de hardware, software e pessoal em seu NOC necessários para desempenhar as atividades de monitoração e atendimento conforme aqui descritas.

6.3.1.13. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

6.3.1.13.1. Monitorar o nível de disponibilidade dos principais componentes que sustentam a infraestrutura de TI da CONTRATANTE, utilizando console central de operações para fins de visualização dos itens de configuração mais relevantes às operações de TI.

6.3.1.13.2. Monitorar o estado dos componentes arquiteturais da rede local (LAN), rede sem fio (WLAN), rede de longa distância (WAN), ambiente de virtualização, servidores e serviços corporativos de rede (Windows e Linux), ambiente de correio eletrônico, ambiente de segurança da informação, ambiente de armazenamento de dados e cópias de segurança (backups), servidores de banco de dados, servidores





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

de aplicações, a partir de alertas e ações preventivas e reativas, previamente customizadas.

6.3.1.13.3. Monitoramento de disponibilidade em tempo real dos ativos de rede, serviços básicos de rede, ativos e canais de comunicação de dados (PROCERGS, MPLS, Internet, etc.) da CONTRATANTE.

6.3.1.13.4. Efetuar a abertura de chamado técnico junto às diversas operadoras de telecomunicações contratadas pela CONTRATANTE, as quais são responsáveis pela prestação dos serviços de comunicação de dados (PROCERGS, MPLS, Internet, etc.), após a detecção de eventos de falha nos diversos elementos da topologia de conectividade de rede.

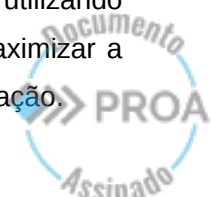
6.3.1.13.5. Monitorar o desempenho de todo o ambiente de infraestrutura de TI, utilizando recursos de software, hardware e demais componentes fornecidos pela CONTRATANTE, objetivando maximizar a disponibilidade dos sistemas de informação corporativos.

6.3.1.13.6. Acompanhar e avaliar o desempenho da rede e o consumo dos recursos de hardware e software do ambiente operacional, inclusive dos aplicativos internos e de terceiros.

6.3.1.13.7. Auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE na definição de *scripts* a serem desenvolvidos pela equipe técnica da CONTRATADA, na análise e diagnóstico da arquitetura e desempenho dos serviços e sistemas implantados, incluindo ainda, assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.

6.3.1.13.8. Monitorar os serviços críticos de rede através de painéis executivos (dashboard), relatórios e gráficos gerenciais e técnicos para suportar a tomada de decisão e o processo de gerenciamento de problemas utilizando a plataforma do Sistema de Monitoramento da CONTRATANTE.

6.3.1.13.9. Monitorar o desempenho do ambiente da CONTRATANTE, utilizando recursos de hardware, software e demais componentes, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação.





23120400058592



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.1.13.10. Monitorar a disponibilidade e desempenho dos links de conectividade com as Delegacias de Polícia do interior do Estado do Rio Grande do Sul, prédios da rede metropolitana, prédios principais e rede mundial de computadores.

6.3.1.13.11. Monitorar o tráfego dos links de conectividade contratados.

6.3.1.13.12. Monitorar atividades críticas e links de comunicação.

6.3.1.13.13. Executar procedimentos periódicos de verificação dos serviços corporativos de rede.

6.3.1.13.14. Monitorar a disponibilidade e desempenho de servidores de aplicação que implementam mecanismos de invocação remota de métodos ("Remote Procedure Call", "Web Services", e REST API, por exemplo) ou que se baseiam em uma arquitetura baseada no paradigma SOA ("Service Oriented Architecture").

6.3.1.13.15. Suportar aplicações de negócio legadas do tipo cliente-servidor e monitorar os processos de publicação de aplicações em produção garantindo total disponibilidade dos sistemas de informação.

6.3.1.13.16. Executar procedimentos básicos de operação em rede padrão Ethernet LAN, topologias e protocolos de rede, serviços corporativos da rede TCP/IP, serviços suportados pelas plataformas computacionais Microsoft e Linux, e ainda, mas não se limitando a, ativos e passivos da rede envolvidos (roteadores, switches, dentre outros elementos não enumerados), tendo como objetivo o reestabelecimento dos serviços da forma mais rápida possível.

6.3.1.13.17. Acompanhar e acionar os serviços de suporte e de garantia de terceiros, no contexto de qualquer componente de *hardware* ou de *software* que seja necessário à correta operação dos serviços corporativos de rede e de armazenamento (dados, arquivos e conteúdo fixo) que estejam hospedados em ambos do "data center" da CONTRATANTE.

6.3.1.13.18. Realizar a comunicação de incidentes e indisponibilidades à central de serviços técnicos da CONTRATANTE para tratamento e condução do processo de gerenciamento de incidentes, requisições e problemas.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

22



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.1.13.19. Registrar as soluções aos eventos (incidentes ou problemas), mantendo o respectivo histórico bem como as soluções de contorno e/ou definitivas implementadas.

6.3.1.13.20. Gerar relatórios com indicadores de capacidade e disponibilidade de ativos, servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais.

6.3.1.13.21. Acionar manual e automaticamente, quando necessário, a equipe de especialistas responsáveis pelos serviços indisponíveis, mesmo fora do horário de expediente, identificando a criticidade dos incidentes. (vide item 6.3.1.14).

6.3.1.13.22. Apoiar na monitoração de todos os equipamentos que compõem a rede de dados corporativa da CONTRATANTE (switches, impressoras, roteadores, firewalls, servidores, entre outros itens de configuração não enumerados taxativamente).

6.3.1.13.23. Executar medidas, rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console central de gerenciamento, bem como registrar toda e qualquer ação adotada.

6.3.1.13.24. Notificar a equipe responsável a respeito de interrupções identificadas nos serviços corporativos disponibilizados.

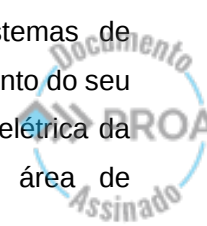
6.3.1.13.25. Monitorar as condições ambientais de ambas as salas-cofre (*data centers*) da CONTRATANTE, incluindo o funcionamento do sistema de refrigeração e do sistema de suprimento ininterrupto de energia elétrica (nobreak).

6.3.1.13.26. Efetuar a abertura de chamado técnico às contratadas responsáveis pela prestação dos serviços de manutenção em ambas as salas-cofre após a detecção de eventos de falha nos componentes dos diversos sistemas de engenharia que viabilizam sua operação.

6.3.1.13.27. Executar procedimentos básicos de operação dos sistemas de refrigeração e de distribuição de energia elétrica visando o restabelecimento do seu funcionamento normal em cenários de emergência (distúrbios na rede elétrica da concessionária de energia, aumento da temperatura externa na área de

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

23





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

condensadoras, dentre outros cenários não mapeados tacitamente), o que deverá ocorrer em paralelo a realização de abertura de chamado técnico às contratadas responsáveis pela prestação dos serviços de manutenção dos elementos de data center da CONTRATANTE e despacho de técnico(s) ou especialista de plantão da CONTRATADA para as dependências do data center da CONTRATANTE conforme item 6.3.1.14.

6.3.1.13.28. Configurar agentes de monitoração para enviar informações sobre os serviços para as demais áreas técnicas.

6.3.1.13.29. Realizar o acompanhamento em quaisquer intervenções físicas realizadas no interior das salas-cofre da CONTRATANTE.

6.3.1.13.30. Realizar e monitorar, diariamente, as operações de backup e restore.

6.3.1.13.31. Executar outros serviços correlatos à operação, monitoramento e manutenção da rede de dados corporativa e da central de processamento de dados, incluindo as salas-cofre da CONTRATANTE.

6.3.1.13.32. Todas as atividades descritas nessa seção serão supervisionadas por servidores da CONTRATANTE, os quais serão os únicos responsáveis pela aprovação dos serviços e atividades a serem desempenhadas pela CONTRATADA.

6.3.1.13.33. Entre outras atividades correlatas que não foram enumeradas explicitamente nessa seção.

6.3.1.14. ATENDIMENTO PRESENCIAL AO DATA CENTER EM HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO

6.3.1.14.1. Fora do horário de expediente, a CONTRATADA deverá manter em regime de plantão permanente na cidade de Porto Alegre/RS equipe que reúna em seu conjunto as qualificações técnicas exigidas no item 6, itens 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.5.6.1, 6.5.6.2, 6.5.6.3, 6.5.6.4 e 6.5.6.5.

6.3.1.14.2. Em caso de incidente ou problema com algum elemento do data center da CONTRATANTE, ou mesmo com o NOC da CONTRATADA, os profissionais elencados, conforme sua aptidão necessária para resolver cada tipo de incidente ou





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

problema, deverão deslocar-se presencialmente até o data center da CONTRATANTE no prazo máximo de 2 (duas) horas após o acionamento.

6.3.2. Item 4 – Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Pleno

6.3.2.1. Características do serviço técnico profissional de Analista de Infraestrutura de TI nível Pleno:

6.3.2.1.1. É parte integrante dos requisitos do item todas as disposições do ANEXO D do TR, os chamados “Requisitos Comuns”.

6.3.2.1.2. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

6.3.2.1.2.1. Gerenciar disponibilidade de infraestrutura de data center.

6.3.2.1.2.2. Executar o monitoramento e identificação de falhas de hardware e software para aperfeiçoamento da infraestrutura.

6.3.2.1.2.3. Configuração física e lógica de redes (TCP/IP, ranges de IP, subnets/máscaras, gateways, roteamento, topologia de rede, etc.).

6.3.2.1.2.4. Instalar e configurar, gerenciar e monitorar os servidores físicos e virtuais, sistemas, bancos de dados e aplicações.

6.3.2.1.2.5. Implantação, instalação, configuração, suporte e manutenção de serviços e sistemas em ambiente Linux e Microsoft virtualizados (Hyper-V e VMware).

6.3.2.1.2.6. Implantação, suporte e manutenção de serviços e sistemas em ambiente Linux e Microsoft nos servidores de rede.

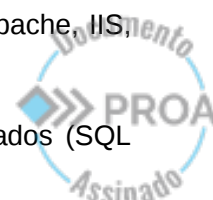
6.3.2.1.2.7. Regras de firewall, políticas de segurança e protocolos de compartilhamento.

6.3.2.1.2.8. Implementação e Gerenciamento de Webservers (Nginx, Apache, IIS, etc.).

6.3.2.1.2.9. Implementação e Gerenciamento básico de Bancos de Dados (SQL Server, MySQL, PostgreSQL, Oracle).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

25





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.2.1.2.10. Implantação, instalação, suporte e manutenção de acesso autenticado de hosts Linux ou Windows (máquinas físicas ou virtualizadas) em OpenLDAP ou Microsoft Active Directory.

6.3.2.1.2.11. Criação e manutenção de scripts em Shell bash/sh, Perl, Python e PHP, cujos principais tipos são: networking scripts; scripts de backup e restauração; scripts de recuperação de dados; scripts de banco de dados; scripts de gerenciamento de espaço (rotate); scripts de monitoramento; scripts de automação de serviços de correio eletrônico (migração de usuários, backup de contas, liberação de e-mails por origem, destino, liberação por anexo, tamanho, etc.); scripts para transferência de arquivos via SCP, FTP, SFTP, rsync, etc.

6.3.2.1.2.12. Realizar upgrades e updates de hardware e software dos serviços e aplicações;

6.3.2.1.2.13. Instalação e configuração de atualizações de firmware e software (patches).

6.3.2.1.2.14. Acompanhamento para instalação de novos equipamentos e produtos.

6.3.2.1.2.15. Monitorar e realizar backup e proteger ambientes virtuais usando ferramentas específicas da plataforma.

6.3.2.1. 2.16. Realização de atividades relacionadas à troubleshooting, manutenção de redes wireless, roteamento de redes, manutenção de servidores Windows/Linux, manutenção de Switches, Hypervisors (Hyper-V e VMware).

6.3.2.1.2.17. Monitoramento de rede com Cacti, Grafana, Zabbix e Prometheus.

6.3.2.1.2.18. Relatórios de acesso à Internet via Proxy.

6.3.2.1.2.19. Monitoramento gráfico de rede utilizando MRTG (Multi Router Traffic Grapher).

6.3.2.1.2.20. Análise de rede com Sniffers (Ethereal, Wireshark ou outro open source).

6.3.2.1.2.21. Virtualização de servidores e sistemas operando em ambientes Linux e Microsoft (Hyper-V e VMware).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

26





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

- 6.3.2.1.2.22. Automação de provisionamento de servidores com Ansible.
- 6.3.2.1.2.23. Instalar e configurar, gerenciar e monitorar containers com Docker.
- 6.3.2.1.2.24. Realizar *hardening* em ativos e/ou atualização de versão para tratativas de vulnerabilidades e ameaças de segurança identificadas pelo serviço de teste de invasão.
- 6.3.2.1.2.25. Elaboração de relatórios, realização de auditorias e análise de logs em equipamentos, sistemas e servidores de rede utilizando tecnologia Linux.
- 6.3.2.1.2.26. Elaboração de projetos com clusters de alta disponibilidade, clusters de *failover*, clusters de balanceamento de carga e sistema de arquivos em cluster.
- 6.3.2.1.2.27. Instalação, configuração, manutenção e solução de problemas de clusters de alta disponibilidade e clusters de *failover*.
- 6.3.2.1.2.28. Instalação, configuração, manutenção e solução de problemas de clusters de balanceamento de carga.
- 6.3.2.1.2.29. Planejar e implementar planos de backup e *recovery* em banco de dados e sistemas.
- 6.3.2.1.2.30. Ajudar na decisão de utilização de recursos e licenciamento dos produtos.
- 6.3.2.1.2.31. Realizar a manutenção, refinamento e alterações na infraestrutura para expansão e necessidades dos sistemas.
- 6.3.2.1.2.32. Manter e implantar políticas de segurança para infraestrutura e ambiente de sistemas de acordo com metodologia e técnicas adequadas a normas ISO 27000:2007.
- 6.3.2.1.2.33. Contribuir com a estabilidade e disponibilidade do ambiente de TI por meio de implementação de processos e tecnologias robustas.
- 6.3.2.1.2.34. Apoiar na definição e implementação do fluxo de atendimento das entregas da área através de processos e ferramentas.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.2.1.2.35. Suportar o atendimento do nível de serviço, monitorar e controlar o atendimento, por meio da priorização do atendimento considerando sua urgência, escopo e complexidade do incidente.

6.3.2.1.2.36. Acompanhar e garantir a performance dos servidores e aplicações;

6.3.2.1.2.37. Atender e acompanhar as solicitações de serviços e incidentes de infraestrutura dentro do SLA acordado, garantindo o cumprimento dos processos de acordo a metodologia ITIL. Monitorar seu desempenho através de indicadores de performance individual, com o objetivo de melhorar continuamente a resolução de serviços e incidentes de infraestrutura.

6.3.2.1.2.38. Atuar na resolução de problemas do ambiente de TI, identificando as causas raiz através de análises aprofundadas e reportes consistentes;

6.3.2.1.2.39. Resolução de problemas complexos em colaboração com outras equipes de suporte ao ambiente de tecnologia.

6.3.2.1.2.40. Monitorar o ambiente de TI com o objetivo de manter a alta disponibilidade dos serviços, com níveis adequados de segurança e compliance.

6.3.2.1.2.41. Sempre manter a infraestrutura de TI de acordo com as políticas e padrões Globais. Apoiar nas definições de padrões, executar novas implementações, contribuir para a melhoria do ambiente.

6.3.2.1.2.42. Participar dos projetos de infraestrutura, executando atividades nos prazos estabelecidos, e com a qualidade acordada.

6.3.2.1.3. Qualificações técnicas:

6.3.2.1.3.1. Curso superior em andamento ou completo na área de TI ou qualquer curso superior com especialização na área de TI.

6.3.2.1.3.2. Deverá comprovar que possui certificação profissional, apresentando umas das certificações a seguir:

6.3.2.1.3.2.1. Linux Professional Institute Certification – Level 2 (LPIC-2).

6.3.2.1.3.2.2. Red Hat Certified System Administrator (RHCSA).

6.3.2.1.3.3. Deverá comprovar que possui:

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br



28



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.2.1.3.3.1. Curso ou certificação ITIL Foundation v3 ou superior.

6.3.2.1.3.4. Todas as certificações profissionais requeridas devem ser mantidas vigentes durante toda a duração do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA as renovações e recertificações, se necessário.

6.3.3. Item 5 – Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Sênior

6.3.3.1. Características do serviço técnico profissional de Analista de Infraestrutura de TI nível Sênior:

6.3.3.1.1. É parte integrante dos requisitos do item todas as disposições do ANEXO D do TR, os chamados “Requisitos Comuns”.

6.3.3.1.2. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

6.3.3.1.2.1. Gerenciar disponibilidade de infraestrutura de data center.

6.3.3.1.2.2. Executar o monitoramento e identificação de falhas de hardware e software para aperfeiçoamento da infraestrutura.

6.3.3.1.2.3. Configuração física e lógica de redes (TCP/IP, ranges de IP, subnets/máscaras, gateways, roteamento, topologia de rede, etc.).

6.3.3.1.2.4. Instalar e configurar, gerenciar e monitorar os servidores físicos e virtuais, sistemas, banco de dados e aplicações.

6.3.3.1.2.5. Implantação, instalação, configuração, suporte e manutenção de serviços e sistemas em ambiente Linux e Microsoft virtualizados (Hyper-V e VMware).

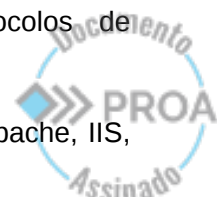
6.3.3.1.2.6. Implantação, suporte e manutenção de serviços e sistemas em ambiente Linux e Microsoft nos servidores de rede.

6.3.3.1.2.7. Regras de firewall, políticas de segurança e protocolos de compartilhamento.

6.3.3.1.2.8. Implementação e Gerenciamento de Webservers (Nginx, Apache, IIS, etc.).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

29





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.3.1.2.9. Implementação e Gerenciamento básico de Bancos de Dados (SQL Server, MySQL, PostgreSQL, Oracle, etc.).

6.3.3.1.2.10. Implantação, instalação, suporte e manutenção de acesso autenticado de hosts Linux ou Windows (máquinas físicas ou virtualizadas) em Open-LDAP ou Microsoft Active Directory.

6.3.3.1.2.11. Criação e manutenção de scripts em Shell bash/sh, Perl, Python e PHP, cujos principais tipos são: networking scripts; scripts de backup e restauração; scripts de recuperação de dados; scripts de banco de dados; scripts de gerenciamento de espaço (rotate); scripts de monitoramento; scripts de automação de serviços de correio eletrônico (migração de usuários, backup de contas, liberação de e-mails por origem, destino, liberação por anexo, tamanho, etc.); scripts para transferência de arquivos via SCP, FTP, SFTP, rsync, etc.

6.3.3.1.2.12. Realizar upgrades e updates de hardware e software dos serviços e aplicações;

6.3.3.1.2.13. Instalação e configuração de atualizações de firmware e software (patches).

6.3.3.1.2.14. Acompanhamento para instalação de novos equipamentos e produtos.

6.3.3.1.2.15. Monitorar e realizar backup e proteger ambientes virtuais usando ferramentas específicas da plataforma.

6.3.3.1.2.16. Realização de atividades relacionadas à troubleshooting, manutenção de redes wireless, roteamento de redes, manutenção de servidores Windows/Linux, manutenção de Switches, Hypervisors (Hyper-V e VMware).

6.3.3.1.2.17. Monitoramento de rede com Cacti, Grafana, Zabbix e Prometheus.

6.3.3.1.2.18. Relatórios de acesso à Internet via Proxy.

6.3.3.1.2.19. Monitoramento gráfico de rede utilizando MRTG (Multi Router Traffic Grapher).

6.3.3.1.2.20. Análise de rede com Sniffers (Ethereal, Wireshark ou outro open source).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

30





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.3.1.2.21. Virtualização de servidores e sistemas operando em ambientes Linux e Microsoft (Hyper-V e VMware).

6.3.3.1.2.22. Automação de provisionamento de servidores com Ansible.

6.3.3.1.2.23. Instalar e configurar, gerenciar e monitorar containers com Docker.

6.3.3.1.2.24. Realizar *hardening* em ativos e/ou atualização de versão para tratativas de vulnerabilidades e ameaças de segurança identificadas pelo serviço de teste de invasão.

6.3.3.1.2.25. Elaboração de relatórios, realização de auditorias e análise de logs em equipamentos, sistemas e servidores de rede utilizando tecnologia Linux.

6.3.3.1.2.26. Elaboração de projetos com clusters de alta disponibilidade, clusters de *failover*, clusters de balanceamento de carga e sistema de arquivos em cluster.

6.3.3.1.2.27. Instalação, configuração, manutenção e solução de problemas de clusters de alta disponibilidade e clusters de *failover*.

6.3.3.1.2.28. Instalação, configuração, manutenção e solução de problemas de clusters de balanceamento de carga.

6.3.3.1.2.29. Planejar e implementar planos de backup e recovery em banco de dados e sistemas.

6.3.3.1.2.30. Ajudar na decisão de utilização de recursos e licenciamento dos produtos.

6.3.3.1.2.31. Realizar a manutenção, refinamento e alterações na infraestrutura para expansão e necessidades dos sistemas.

6.3.3.1.2.32. Manter e implantar políticas de segurança para infraestrutura e ambiente de sistemas de acordo com metodologia e técnicas adequadas a normas ISO 27000:2007.

6.3.3.1.2.33. Contribuir com a estabilidade e disponibilidade do ambiente de TI por meio de implementação de processos e tecnologias robustas.

6.3.3.1.2.34. Apoiar na definição e implementação do fluxo de atendimento das entregas da área através de processos e ferramentas.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

31





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.3.1.2.35. Suportar o atendimento do nível de serviço, monitorar e controlar o atendimento, por meio da priorização do atendimento considerando sua urgência, escopo e complexidade do incidente.

6.3.3.1.2.36. Acompanhar e garantir a performance dos servidores e aplicações;

6.3.3.1.2.37. Atender e acompanhar as solicitações de serviços e incidentes de infraestrutura dentro do SLA acordado, garantindo o cumprimento dos processos de acordo a metodologia ITIL. Monitorar seu desempenho através de indicadores de performance individual, com o objetivo de melhorar continuamente a resolução de serviços e incidentes de infraestrutura.

6.3.3.1.2.38. Atuar na resolução de problemas do ambiente de TI, identificando as causas raiz através de análises aprofundadas e reportes consistentes;

6.3.3.1.2.39. Resolução de problemas complexos em colaboração com outras equipes de suporte ao ambiente de tecnologia.

6.3.3.1.2.40. Monitorar o ambiente de TI com o objetivo de manter a alta disponibilidade dos serviços, com níveis adequados de segurança e compliance.

6.3.3.1.2.41. Sempre manter a infraestrutura de TI de acordo com as políticas e padrões Globais. Apoiar nas definições de padrões, executar novas implementações, contribuir para a melhoria do ambiente.

6.3.3.1.2.42. Participar dos projetos de infraestrutura, executando atividades nos prazos estabelecidos, e com a qualidade acordada.

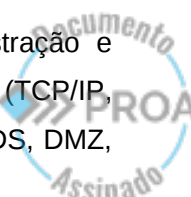
6.3.3.1.2.43. Planejar, documentar e desenvolver projetos de infraestrutura de data center para expansão e continuidade dos negócios.

6.3.3.1.2.44. Prestar suporte aos demais analistas de infraestrutura na administração e monitoramento das redes LAN, MAN e WAN em ambiente Windows e Linux.

6.3.3.1.2.45. Apoiar os demais analistas de infraestrutura na administração e monitoramento das redes de computadores protocolos e seus serviços (TCP/IP, Subredes, DHCP, DNS, Roteamento IP, gateway, Proxy, Firewall, IPS, IDS, DMZ, entre outros).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

32





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.3.1.2.46. Definir estratégias e padrões de TI.

6.3.3.1.2.47. Mentor e revisor de projetos de TI.

6.3.3.1.2.48. Gerenciar e mitigar riscos na área de TI.

6.3.3.1.2.49. Manter o transformar o valor da área de TI como estratégico.

6.3.3.1.2.50. Unificar a visão estratégica da área de TI.

6.3.3.1.2.51. Gerenciar o relacionamento com parceiros.

6.3.3.1.3. Qualificações técnicas:

6.3.3.1.3.1. Curso superior completo na área de TI. Caso a formação seja em outra área, a mesma deve ser complementada com a titulação de pós-graduação, na área de TI (com carga horária mínima de 360 horas).

6.3.3.1.3.2. Deverá comprovar que possui certificação profissional, apresentando umas das certificações a seguir:

6.3.3.1.3.2.1. Linux Professional Institute Certification – Level 3 Mixed Environments (LPIC-3 300).

6.3.3.1.3.2.2. Linux Professional Institute Certification – Level 3 Virtualization and High Availability (LPIC-3 304).

6.3.3.1.3.2.3. Linux Professional Institute Certification – Level 3 Virtualization and Containerization (LPIC-3 305).

6.3.3.1.3.2.4. Linux Professional Institute Certification – Level 3 High Availability and Storage Clusters (LPIC-3 306).

6.3.3.1.3.2.5. Red Hat Certified Engineer (RHCE).

6.3.3.1.3.3. Deverá comprovar que possui certificação profissional, apresentada abaixo:

6.3.3.1.3.3.1. VMware Certified Technical Associate Data Center Virtualization 2019 ou superior (VCTA-DCV).

6.3.3.1.3.3.2. ITIL Foundation v3 ou superior.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

33



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.3.1.3.4. Todas as certificações profissionais requeridas devem ser mantidas vigentes durante toda a duração do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA as renovações e recertificações, se necessário.

6.3.4. Item 6 – Serviços técnicos profissionais de Analista de Suporte em Active Directory nível Pleno

6.3.4.1. Características do serviço técnico profissional de Analista de Suporte em Active Director nível Pleno:

6.3.4.1.1. É parte integrante dos requisitos do item todas as disposições do ANEXO D do TR, os chamados “Requisitos Comuns”.

6.3.4.1.2. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

6.3.4.1.2.1. Gerenciar a migração dos ambientes Active Directory.

6.3.4.1.2.2. Design/arquitetura e implementação de componentes de rede Active Directory.

6.3.4.1.2.3. Operar o ambiente Active Directory incluindo objetos de políticas, serviços de certificado, DNS, DHCP, bem como serviços da Federação e outros componentes principais.

6.3.4.1.2.4. Monitorar e realizar auditorias forenses para evitar alterações não autorizadas para permanecer em compliance com as políticas e padrões da Instituição.

6.3.4.1.2.5. Gerenciamento de identidades (DNS, DHCP, Cyber Ark, TCP/IP, Forest e Domain Trust).

6.3.4.1.2.6. Criar e manter a documentação do sistema para tecnologias de domínio, incluindo instalação, configuração e etapas apropriadas na solução de problemas.

6.3.4.1.2.7. Automação da infraestrutura com Active Directory e GPO.

6.3.4.1.2.8. Desenvolver scripts PowerShell para automatizar tarefas repetitivas de administração.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

34





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.4.1.2.9. Criação das políticas de atualização do Windows.

6.3.4.1.2.10. Manter e implantar políticas de segurança para infraestrutura e ambiente de sistemas de acordo com metodologia e técnicas adequadas a normas ISO 27000:2007.

6.3.4.1.2.11. Contribuir com a estabilidade e disponibilidade do ambiente de TI por meio de implementação de processos e tecnologias robustas.

6.3.4.1.2.12. Apoiar na definição e implementação do fluxo de atendimento das entregas da área através de processos e ferramentas.

6.3.4.1.2.13. Suportar o atendimento do nível de serviço, monitorar e controlar o atendimento, por meio da priorização do atendimento considerando sua urgência, escopo e complexidade do incidente.

6.3.4.1.2.14. Acompanhar e garantir a performance dos servidores e aplicações;

6.3.4.1.2.15. Atender e acompanhar as solicitações de serviços e incidentes de infraestrutura dentro do SLA acordado, garantindo o cumprimento dos processos de acordo a metodologia ITIL. Monitorar seu desempenho através de indicadores de performance individual, com o objetivo de melhorar continuamente a resolução de serviços e incidentes de infraestrutura.

6.3.4.1.2.16. Atuar na resolução de problemas do ambiente de TI, identificando as causas raiz através de análises aprofundadas e reportes consistentes;

6.3.4.1.2.17. Resolução de problemas complexos em colaboração com outras equipes de suporte ao ambiente de tecnologia.

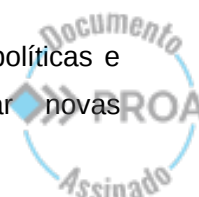
6.3.4.1.2.18. Monitorar o ambiente de TI com o objetivo de manter a alta disponibilidade dos serviços, com níveis adequados de segurança e compliance.

6.3.4.1.2.19. Planejar, executar e manter a gestão de acessos dos usuários e prestadores de serviço (Active Directory).

6.3.4.1.2.20. Sempre manter a infraestrutura de TI de acordo com as políticas e padrões Globais. Apoiar nas definições de padrões, executar novas implementações, contribuir para a melhoria do ambiente.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

35





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.3.4.1.2.21. Participar dos projetos de infraestrutura, executando atividades nos prazos estabelecidos, e com a qualidade acordada.

6.3.4.1.3. Qualificações técnicas:

6.3.4.1.3.1. Curso superior em andamento ou completo na área de TI ou qualquer curso superior com especialização na área de TI.

6.3.4.1.3.2. Deverá comprovar que possui certificação profissional, apresentando a certificação ou um dos exames a seguir:

6.3.4.1.3.2.1. Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate.

6.3.4.1.3.2.2. Exame 70-411: Administering Windows Server 2012.

6.3.4.1.3.2.3. Exame 70-742: Identity with Windows Server 2016.

6.3.4.1.3.4. Deverá comprovar que possui:

6.3.4.1.3.4.1. Curso ou certificação ITIL Foundation v3 ou superior.

6.3.4.1.3.5. Todas as certificações profissionais requeridas devem ser mantidas vigentes durante toda a duração do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA as renovações e recertificações, se necessário.

6.4. Serviços relacionados à Monitoração e ao Gerenciamento e Operação de Segurança da Informação

6.4.1. Item 7 – Serviços de Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center)

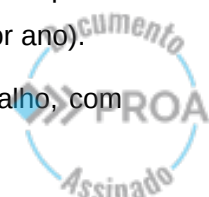
6.4.1.1. Tem por objetivo geral coletar, monitorar e analisar dados de diversas fontes para Cibersegurança, identificar ataques e vulnerabilidades de forma proativa, prestar auxílio nos processos de resposta a incidentes, orquestrar ações automatizadas, executar investigação forense e manutenção das evidências.

6.4.1.2. O regime de execução deste serviço deverá ser 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano).

6.4.1.3. O serviço deve ser prestado por equipe em regime de teletrabalho, com acesso remoto às ferramentas de monitoração.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

36





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.1.4. Cabe à CONTRATANTE assegurar o acesso remoto aos recursos de monitoração, via VPN ou outras tecnologias, para viabilizar o serviço de análise de dados.

6.4.1.5. Caso um incidente de segurança seja detectado, será de responsabilidade da equipe da CONTRATADA, analisar os logs, pacotes, flows e demais artefatos coletados, a fim de no primeiro instante identificar do que se trata o incidente e avaliar o risco.

6.4.1.6. Caso uma ameaça potencial seja detectada, a equipe da CONTRATADA, deverá analisar os riscos e os possíveis impactos bem como elaborar um relatório contendo sugestões de controles a serem implementados no ambiente da CONTRATANTE:

6.4.1.6.1. São considerados Incidentes de Segurança: os acessos indevidos, instalação de códigos maliciosos, ataques por força bruta, evasão de dados ou qualquer outra ação que vise prejudicar a confidencialidade, integridade ou a disponibilidade dos serviços ou informações na rede da CONTRATANTE.

6.4.1.6.2. Uma vez realizadas as análises iniciais do incidente, cabe à equipe da CONTRATADA identificar quais foram os principais vetores de ataque ao ambiente da CONTRATANTE.

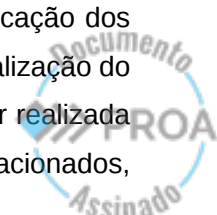
6.4.1.6.3. A CONTRATADA deverá comunicar ao time de segurança da informação da CONTRATANTE as informações iniciais sobre o incidente de segurança gerado, e quais serão as linhas de atuação para solução do incidente.

6.4.1.6.4. Uma vez identificado comportamento e os principais vetores de ataque, a CONTRATADA deverá definir uma estratégia para a mitigação e contenção do ataque em questão.

6.4.1.6.5. Ao longo do processo de resposta a incidentes de segurança, a CONTRATADA deve documentar toda e quaisquer evidências e identificação dos serviços e usuários envolvidos. Tais evidências serão utilizadas até a finalização do processo, para execução de análise forense do caso. A análise deve ser realizada com o objetivo de identificar pessoas, locais e/ou eventos relacionados,

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

37





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

correlacionando todas as informações reunidas e gerando como produto final um laudo sobre o incidente de segurança em questão.

6.4.1.6.6. Caso seja necessária a reconstrução do ataque, este deve ser realizado pela CONTRATADA em ambiente controlado (ex.: sandbox). Tal ambiente deve ser de propriedade e controle da CONTRATADA.

6.4.1.7. A CONTRATADA, mediante a detecção de uma possível vulnerabilidade feita a partir da análise do tráfego de rede, logs ou outras formas, tem permissão para testar ou reproduzir a vulnerabilidade em questão no ambiente da CONTRATANTE de forma mínima, sem comprometer a disponibilidade do ambiente, realizando apenas as atividades necessárias para confirmar a existência de uma falha que pode ser explorada.

6.4.1.8. Para cada vulnerabilidade ou inconformidade apontada nos relatórios, deverá ser descrita a falha encontrada e indicar a(s) possível(eis) soluções. No caso de ainda inexistir uma solução específica, a CONTRATADA deverá indicar qual ação deverá ser tomada para que, de forma paliativa, o problema seja contornado até que esteja disponível uma solução definitiva.

6.4.1.9. A CONTRATADA deverá prover inteligência de proteção contra-ataques cibernéticos e serviços de pesquisa e desenvolvimento através de regras avançadas de detecção de ataques, específicas para o ambiente monitorado, sendo responsável por:

6.4.1.9.1. Pesquisar novos tipos de ataques, vírus, malwares, botnets, vulnerabilidades e afins, com intuito de melhoria contínua de detecção destes males dentro dos serviços e ativos de segurança fornecidos pela CONTRATADA.

6.4.1.9.2. Criar e revisar periodicamente regras para detecção de ataques no sistema ofertado conforme item 6.4.1.11.1, realizando as adaptações e evoluções necessárias, visando reduzir o número de falso positivos, sem risco de perder eventos que de fato indicam ataques (positivo-positivo).

6.4.1.9.3. Deverá manter as regras atualizadas, de modo a refletir a ocorrência de novas ameaças, novas políticas de alarme, atualizações de padrões de logs de tecnologias ou escopo monitorado.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

38





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.1.9.4. A CONTRATANTE pode solicitar, a qualquer momento, a implementação de regras de detecção a serem implementadas no sistema ofertado conforme item 6.4.1.11.1, baseadas na necessidade do negócio. A CONTRATADA deve avaliar os requisitos técnicos necessários e operacionalizar as regras na solução. As solicitações devem ser registradas e realizadas por meio dos seus canais de atendimento.

6.4.1.10. O resultado das análises deve ser fornecido através de documentação formal e de forma personalizada, contendo todos os levantamentos executados, inclusive com gráficos e tabelas explanatórias e análises da causa-raiz dos problemas encontrados.

6.4.1.10.1. Toda a documentação produzida deve conter o contato (telefone e e-mail) do especialista responsável pela análise.

6.4.1.11. A CONTRATADA deve possuir um Centro de Operações de Segurança (Security Operation Center - SOC) fora das dependências da CONTRATANTE, administrando os sistemas de detecção de forma remota, monitorando de forma proativa os dados e as tentativas de intrusão e eventos suspeitos.

6.4.1.11.1. A CONTRATADA deverá ofertar Sistema de Gerenciamento de Eventos e Informações de Segurança (SIEM) que atenda aos requisitos do ANEXO C deste edital.

6.4.1.11.2. A CONTRATANTE disponibilizará o ambiente de servidores físicos ou virtuais, em sistemas operacionais Windows Server ou Linux, necessários para executar o SIEM. O fornecimento, atualização, manutenção e suporte de quaisquer softwares necessários para o SIEM operar nos servidores da CONTRATANTE, como por exemplo SGBD, será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.4.1.11.3. Caso a solução ofertada seja SaaS, o fornecimento, atualização, manutenção e suporte de quaisquer softwares necessários para o SIEM operar na infraestrutura de rede da CONTRATANTE, como por exemplo os coletores de eventos, será de responsabilidade da CONTRATADA.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.1.11.4. Durante a vigência do CONTRATO e seu prazo máximo de renovações, a responsabilidade com atualizações, manutenção e suporte ao SIEM será da CONTRATADA.

6.4.1.11.5. Ao término do prazo máximo renovação do CONTRATO, a CONTRATANTE deverá assumir os custos com atualização, manutenção e suporte do SIEM.

6.4.1.11.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos de hardware, software e pessoal em seu SOC necessários para desempenhar as atividades conforme aqui descritas.

6.4.1.11.7. Essa operação operará integrada com um conjunto de ferramentas, processos e equipe, no qual todas as ações de segurança serão centralizadas dentro de um fluxo contínuo padronizado, sendo responsável por garantir que possíveis incidentes sejam corretamente identificados, analisados, defendidos, investigados e relatados.

6.4.1.11.8. Todos os atendimentos devem ser iniciados no Brasil e no idioma português do Brasil.

6.4.1.11.9. Aplicar com empenho seus recursos, iniciativas, diligências, práticas, processos e melhores esforços para que quaisquer ataques, invasões ou incidentes sofridos pela CONTRATANTE em suas redes e sistemas, sejam identificados, controlados, interrompidos ou cessados, em caráter provisório ou definitivo, no menor tempo possível, mantendo a CONTRATANTE informada de tais ocorrências.

6.4.1.12. Informar de imediato as medidas de combate ao detectar ataques cibernéticos. A empresa deverá entrar em contato com a CONTRATANTE para expor o problema identificado, as possíveis ações a serem tomadas e as suas respectivas consequências.

6.4.1.13. Realizar perícia forense quando ataques a redes e/ou sistemas da CONTRATANTE forem realizados, contendo no mínimo, as seguintes etapas:

6.4.1.13.1. Etapas da perícia forense:



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

40



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.1.13.1.1. Coleta - A primeira fase do processo é identificar, rotular, registrar e adquirir dados das possíveis fontes de dados relevantes, enquanto segue diretrizes e procedimentos que preservam a integridade dos dados. A coleta é normalmente realizada de forma oportuna devido à probabilidade de perda de dados dinâmicos, como as conexões de rede atuais, bem como a perda de dados de dispositivos alimentados por bateria (por exemplo, telefones celulares)

6.4.1.13.1.2. Triagem – O processo de triagem envolve o processamento de grandes quantidades de dados coletados usando uma combinação de métodos automatizados e manuais para avaliar e extrair dados de interesse particular, preservando ao mesmo tempo a integridade dos dados.

6.4.1.13.1.3. Análise – O processo de análise busca por resultados após a triagem, usando métodos e técnicas legalmente justificáveis, para obter informações úteis que buscam responder as questões que motivaram a perícia forense.

6.4.1.13.1.4. Relatório - Ao final do trabalho de perícia deve ser elaborado um relatório sobre a vulnerabilidade explorada e o possível dano sofrido pelos sistemas, bem como, propor soluções em caráter provisório ou definitivo.

6.4.1.14. A CONTRATADA será responsável pelas atividades de monitoramento dos dados coletados, de forma a entender o comportamento normal do ambiente monitorado, ajustando métricas e limiares de detecção, com o objetivo de reduzir o número de falsos positivos e aumentar a precisão da detecção.

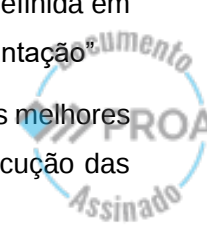
6.4.1.15. Todo ataque ou vulnerabilidade confirmada deve ser registrada no Sistema de Ticket de propriedade da CONTRATANTE.

6.4.1.15.1. Os tíquetes registrados devem ser classificados por categorias, unificando incidentes com as características em comum, que podem receber tratamento padronizado. A priorização deve ser feita de acordo com a definição da CONTRATANTE. A tabela de triagem e categorização de eventos será definida em comum acordo na reunião de “Planejamento Preliminar e Plano de Implantação”

6.4.1.15.2. Os incidentes registrados devem incluir procedimentos com as melhores práticas para seu tratamento e contenção, de modo que viabilize a execução das medidas corretivas necessárias pela CONTRATANTE.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

41





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.1.15.3. Os analistas da CONTRATANTE devem poder contatar os especialistas da CONTRATADA, por telefone, e-mail ou via Sistema de Ticket, para consulta de informações em caso de qualquer dúvida sobre os tíquetes registrados e demais procedimentos para tratamento dos incidentes. As solicitações e respostas de informações adicionais sobre os incidentes, como logs e evidências, devem ser anexadas ao tíquete registrado na ferramenta.

6.4.2. Item 8 – Serviços técnicos profissionais de Analista de Cibersegurança Pentester nível Sênior

6.4.2.1. Características do serviço técnico profissional de Analista de Cibersegurança Pentester nível Sênior:

6.4.2.1.1. É parte integrante dos requisitos do item todas as disposições do ANEXO D do TR, os chamados “Requisitos Comuns”.

6.4.2.1.2. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

6.4.2.1.2.1. Identificar, mapear e documentar possíveis vulnerabilidades nos sistemas, processos e ativos de infraestrutura tecnológica, utilizando técnicas e ferramentas específicas para tentar obter acesso não autorizado e privilegiado aos ativos e informações, bem como a indicação de soluções para a correção das vulnerabilidades encontradas.

6.4.2.1.2.2. Testes de Invasão externo e interno tendo como objetivo principal identificar, mapear, documentar, controlar e corrigir possíveis vulnerabilidades nos sistemas, processos e ativos de infraestrutura tecnológica, utilizando técnicas e ferramentas específicas para tentar obter acesso não autorizado e privilegiado aos ativos e informações.

6.4.2.1.2.3. Realização dos testes de invasão seguindo orientações e técnicas emanadas pelos padrões internacionais, além de outros apresentados pela CONTRATADA, caso haja em seu portfólio normativos que comprovadamente complementem os demonstrados abaixo:

6.4.2.1.2.3.1. SSTMM 3 (The Open Source Security Testing Methodology Manual).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

42



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.2.1.2.3.2. ISSAF/PTF (Information Systems Security Assessment Framework).

6.4.2.1.2.3.3. NIST Special Publication 800115 (Technical Guide to Information Security Testing and Assessment).

6.4.2.1.2.3.4. NIST Special Publication 80042.

6.4.2.1.2.3.5. Guideline on Network Security Testing.

6.4.2.1.2.3.6. OWASP TESTING GUIDE 3.0 The Open Web Application Security Project.

6.4.2.1.2.4. Teste de invasão obedecendo às seguintes fases:

6.4.2.1.2.4.1. Planejamento:

6.4.2.1.2.4.1.1. Levantamento de informações sobre o ambiente corporativo, utilizando-se das seguintes técnicas (podendo ser utilizadas ambas, conforme definição do escopo):

6.4.2.1.2.4.1.1.1. Técnica da caixa preta.

6.4.2.1.2.4.1.1.2. Técnica da caixa branca.

6.4.2.1.2.4.1.1.3. Técnica da caixa cinza.

6.4.2.1.2.4.2. Descoberta:

6.4.2.1.2.4.2.1. Coleta passiva utilizando as seguintes técnicas:

6.4.2.1.2.4.2.1.1. Whois e nslookup.

6.4.2.1.2.4.2.1.2. Sites de busca.

6.4.2.1.2.4.2.1.3. Listas de discussão.

6.4.2.1.2.4.2.1.4. Blogs de colaboradores.

6.4.2.1.2.4.2.1.5. Dumpster diving ou trashing.

6.4.2.1.2.4.2.1.6. Informações livres.

6.4.2.1.2.4.2.1.7. Packet sniffing.

6.4.2.1.2.4.2.1.8. Captura de banner.

6.4.2.1.2.4.2.2. Coleta ativa utilizando as seguintes técnicas:

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 6.4.2.1.2.4.2.2.1. Port scanning.
- 6.4.2.1.2.4.2.2.2. Varredura de vulnerabilidade.
- 6.4.2.1.2.4.2.3. Varredura de vulnerabilidade para verificar/identificar, entre outros:
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.1. Hosts ativos na rede.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.2. Portas e serviços em execução.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.3. Serviços ativos e vulneráveis nos hosts.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.4. Sistemas operacionais.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.5. Vulnerabilidades associadas com sistemas operacionais e aplicações descobertas.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.6. Configurações feitas nos hosts sem observância de boas práticas em segurança computacional.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.7. Identificação de rotas e estimativa de impacto, caso estas sejam modificadas/desconfiguradas.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.8. Identificação de vetores de ataque e cenários para exploração.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.9. Vulnerabilidades Detectadas (CVE).
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.10. Vulnerabilidades de Alto Risco.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.11. Vulnerabilidades de Médio Risco.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.12. Vulnerabilidades de Baixo Risco.
 - 6.4.2.1.2.4.2.3.13. Informações a serem aplicadas na fase de ataques.
- 6.4.2.1.2.4.2.4. Dos serviços e aplicações web:
 - 6.4.2.1.2.4.2.4.1. Uso indevido de sistema de arquivos e arquivos temporários.
 - 6.4.2.1.2.4.2.4.2. Evasão de informação por configurações default de tratamento de erros.
 - 6.4.2.1.2.4.2.4.3. Tratamento indevido de entrada.
 - 6.4.2.1.2.4.2.4.4. Problemas relacionados à má configuração dos serviços.
 - 6.4.2.1.2.4.2.4.5. Gerenciamento inseguro de sessões web.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.2.1.2.4.3. Ataque:

6.4.2.1.2.4.3.1. Reportar imediatamente quaisquer atividades com suspeita de comprometimento de algum ambiente ou ativo, antes de sua execução, haja vista a necessidade de manter a disponibilidade dos ambientes e serviços ativos.

6.4.2.1.2.4.3.2. Realizar testes de vulnerabilidades e invasão em endereços IP, URL, aplicações, ou outro ativo definido do ambiente computacional, composto por servidores, banco de dados, ativos de rede, ativos de segurança e outros equipamentos relacionados ao teste de invasão.

6.4.2.1.2.4.3.3. Aplicar os seguintes tipos de ataques:

6.4.2.1.2.4.3.3.1. Violações do protocolo HTTP.

6.4.2.1.2.4.3.3.2. SQL Injection.

6.4.2.1.2.4.3.3.3. LDAP Injection.

6.4.2.1.2.4.3.3.4. Cookie Tampering.

6.4.2.1.2.4.3.3.5. CrossSite Scripting (XSS).

6.4.2.1.2.4.3.3.6. Directory Transversal.

6.4.2.1.2.4.3.3.7. Buffer Overflow.

6.4.2.1.2.4.3.3.8. OS Command Execution.

6.4.2.1.2.4.3.3.9. Command Injection.

6.4.2.1.2.4.3.3.10. Remote Code Inclusion.

6.4.2.1.2.4.3.3.11. Server Side Includes (SSI) Injection.

6.4.2.1.2.4.3.3.12. File disclosure.

6.4.2.1.2.4.3.3.13. Information Leak.

6.4.2.1.2.4.3.3.14. Zero day attacks.

6.4.2.1.2.4.3.3.15. DDos (Distribuid Denial of Service).

6.4.2.1.2.4.3.3.16. Dos (Denial of Service).

6.4.2.1.2.4.3.3.17. Contra protocolo TCP.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.2.1.2.4.3.3.18. Ataques contra a aplicação.

6.4.2.1.2.4.3.4. Ataques de negação de serviços, contra protocolo TCP e em nível da aplicação utilizando as seguintes técnicas:

6.4.2.1.2.4.3.4.1. Bugs em serviços, aplicativos e sistemas operacionais.

6.4.2.1.2.4.3.4.2. SYN flooding.

6.4.2.1.2.4.3.4.3. Fragmentação de pacotes de IP:

6.4.2.1.2.4.3.4.3.1. Smurf e fraggle.

6.4.2.1.2.4.3.4.3.2. Teardrop, nuke e land.

6.4.2.1.2.4.3.4.4. Para ataques contra o protocolo TCP:

6.4.2.1.2.4.3.4.4.1. Sequestro de conexões.

6.4.2.1.2.4.3.4.4.2. Prognóstico de número de sequência do protocolo TCP:

6.4.2.1.2.4.3.4.4.2.1. Ataque de Mitnick.

6.4.2.1.2.4.3.4.4.2.2. Source routing.

6.4.2.1.2.4.3.5. Ataques em nível da aplicação:

6.4.2.1.2.4.3.5.1. Buffer Overflow.

6.4.2.1.2.4.3.5.2. Problemas com o SNMP.

6.4.2.1.2.4.3.5.3. Vírus, worms e cavalos de Tróia.

6.4.2.1.2.4.3.6. Injeção de Código:

6.4.2.1.2.4.3.6.1. Ataques XSS (Crosssite Script).

6.4.2.1.2.4.3.6.2. Comprometimento do acesso remoto.

6.4.2.1.2.4.3.6.3. Manutenção de acesso.

6.4.2.1.2.4.3.6.4. Encobrimento de rastros da invasão.

6.4.2.1.2.4.3.7. Testes de invasão direcionados, especificamente, aos serviços prestados via WEB, tanto Intranet quanto Internet, baseados na publicação OWASP TESTING GUIDE 3.0 (The Open Web Application Security Project).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

46





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.2.1.2.4.3.8. Resultado de cada teste será acompanhado de relatórios contendo:

6.4.2.1.2.4.3.8.1. Referência-base (Whitepaper).

6.4.2.1.2.4.3.8.2. Ameaças encontradas.

6.4.2.1.2.4.3.8.3. Riscos levantados ao ambiente computacional.

6.4.2.1.2.4.3.8.4. Contramedidas para mitigar as ameaças encontradas.

6.4.2.1.2.4.4. Relatório do teste de invasão.

6.4.2.1.2.4.4.1. Objetivos, premissas e escopo do teste, datas e horas dos testes, metodologia de análise de vulnerabilidades, descrição das ações realizadas, metodologias, vulnerabilidades encontradas, categorização e severidade das vulnerabilidades, possíveis problemas aplicáveis, recomendações e controles de segurança necessários para correção das vulnerabilidades, apresentação das evidências apuradas, fontes de pesquisa, referências e ferramentas utilizadas, informações acessadas e demais evidências do sucesso da invasão.

6.4.2.1.2.4.5. Reavaliação, novo teste pós remediação.

6.4.2.1.3. Qualificações técnicas:

6.4.2.1.3.1. Curso superior completo na área de TI. Caso a formação seja em outra área, a mesma deve ser complementada com a titulação de pós-graduação, na área de TI (com carga horária mínima de 360 horas).

6.4.2.1.3.2. Deverá comprovar que possui certificação profissional, apresentando duas das certificações a seguir:

6.4.2.1.3.2.1. DESEC Security – Desec Certified Penetration Tester (DCPT).

6.4.2.1.3.2.2. EC-Council – Certified Ethical Hacker (CEHv11 ou superior).

6.4.2.1.3.2.3. EC-Council – Certified Ethical Hacker Practical (CEH Master).

6.4.2.1.3.2.4. Offensive Security – Offensive Security Certified Professional (OSCP).

6.4.2.1.3.2.5. Offensive Security – Offensive Security Wireless Professional (OSWP).

6.4.2.1.3.2.6. Offensive Security – Offensive Security Web Assessor (OSWA).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

47





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.4.2.1.3.2.7. CompTIA PenTest+.

6.4.2.1.3.2.8. eLearnSecurity – Junior Penetration Tester (eJPT).

6.4.2.1.3.2.9. eLearnSecurity – Certified Professional Penetration Tester (eCPPTv2).

6.4.2.1.3.2.10. PentesterAcademy – Certified Red Team Professional (CRTP).

6.4.2.1.3.2.11. PentesterAcademy – Certified Red Team Expert (CRTE).

6.4.2.1.3.2.12. ZeroPoint Security - Certified Red Team Operator (CRTOS)

6.4.2.1.3.3. Todas as certificações profissionais requeridas devem ser mantidas vigentes durante toda a duração do contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA as renovações e recertificações, se necessário.

6.5. Item 9 – Serviços Especializados de Suporte ao Ambiente de TI

6.5.1. A requisição destes serviços será sempre eventual, sob demanda, mediante solicitação da CONTRATANTE via emissão de Ordem de Serviço para cada atendimento relativo a projeto ou mudança no ambiente de TI da CONTRATANTE e envolverá as capacidades profissionais elencadas nos itens 6.5.6.1 a 6.5.6.5 do item 6 deste TR.

6.5.2. Os serviços requisitados serão sempre remunerados conforme o número de HST especificados em cada Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE, cujo dimensionamento será de comum acordo com a CONTRATADA.

6.5.3. As atividades de resolução de incidentes que impactarem disponibilidade, conforme item 6.3.1.14 acima, e que demandarem os especialistas, NÃO PODERÃO SER TARIFADOS A PARTE PELA CONTRATADA.

6.5.4. Os serviços serão desempenhados de maneira presencial. A CONTRATANTE poderá autorizar, a seu critério o desempenho destes serviços especializados remotamente, via telessuporte. Porém a CONTRATADA sempre deverá manter a equipe relacionada nos itens 6.5.6.1 a 6.5.6.5 do item 6 deste TR a postos para prestar serviços de projeto ou mudança por agendamento em até 48 horas corridas após a solicitação, ou em até 2 horas em caso de incidente com parada de serviços do data center conforme especificado no item 6.3.1.14.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

48



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.5.5. Terá as seguintes responsabilidades específicas de sua função na CONTRATANTE:

6.5.5.1. Atividades de apoio a definições de processos e de procedimentos de gestão de serviços e ambientes de TI conforme as normas e práticas vigentes no mercado.

6.5.5.2. Desempenho de atividades de diagnóstico de problemas e resolução de incidentes que impactem disponibilidade.

6.5.5.3. Desempenho de atividades de diagnóstico de problemas e resolução de incidentes que impactem desempenho.

6.5.5.4. Realização de atividades de planejamento, projeto, implementação, instalação e configurações de elementos de tecnologia da informação conforme cada especialidade a ser requisitada pela CONTRATANTE sob demanda em projetos ou mudanças futuras em seu ambiente de TI.

6.5.6. Qualificações técnicas:

6.5.6.1. Especialistas em Processos e Gestão em TI:

6.5.6.1.1. Profissionais com curso superior na área de TI ou engenharia que, em seu conjunto, possuam as seguintes certificações:

6.5.6.1.1.1. COBIT.

6.5.6.1.1.2. ITIL EXPERT 2.11 ou superior.

6.5.6.1.1.3. ISO 20.000.

6.5.6.1.1.4. ISO 27.002 ou superior.

6.5.6.1.1.5. ISO 22.301 ou superior.

6.5.6.2. Especialistas em Tecnologia Oracle:

6.5.6.2.1. Profissionais com curso superior em andamento ou completo na área de TI que, em seu conjunto, possuam as seguintes certificações:

6.5.6.2.1.1. OCP (Oracle Certified Professional) Oracle Database 10G.

6.5.6.2.1.2. OCP (Oracle Certified Professional) Oracle Database 11G.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.5.6.2.1.3. OCP (Oracle Certified Professional) Oracle Database 12c.

6.5.6.2.1.4. OCE (Oracle Certified Expert) Oracle Real Application Clusters 11g and Infrastructure Administrator.

6.5.6.2.1.5. OCE (Oracle Certified Expert) Oracle Database 11G Performance Tuning Certified Expert.

6.5.6.3. Especialistas em Tecnologia Microsoft:

6.5.6.3.1. Profissionais com curso superior em andamento ou completo na área de TI que, em seu conjunto, possuam as seguintes certificações:

6.5.6.3.1.1. MCITP ou MCSE Enterprise Admin Windows Server 2008.

6.5.6.3.1.2. MCSA ou MCSE Windows Server 2012.

6.5.6.3.1.3. MCSA ou MCSE Windows Server 2016.

6.5.6.3.1.4. MCTS Windows Server 2008 Applications Infrastructure Configuration.

6.5.6.3.1.5. MCTS Windows Server 2008 Active Directory Configuration.

6.5.6.3.1.6. MCTS Windows Server 2008 Network Infrastructure Configuration.

6.5.6.3.1.7. MCDBA SQL Server 2008 ou superior.

6.5.6.4. Especialistas em Tecnologia Linux:

6.5.6.4.1. Profissionais com curso superior em andamento ou completo na área de TI que, em seu conjunto, possuam as seguintes certificações:

6.5.6.4.1.1. LPIC-3 (300, 303, 304).

6.5.6.4.1.2. RHCE.

6.5.6.5. Especialistas em Tecnologia de Rede:

6.5.6.5.1. Profissionais com curso superior em andamento ou completo na área de TI que, em seu conjunto, possuam a seguinte certificação:

6.5.6.5.1.1. CISCO CCNA ou HP ATP – Flex Network Solutions V3.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

50



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.6. Item 10 – Serviços de Consultoria em Cibersegurança

6.6.1. A requisição destes serviços será sempre eventual, sob demanda, sem garantia de execução em sua totalidade, mediante solicitação da CONTRATANTE via emissão de Ordem de Serviço (OS) de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

6.6.2. Apoio consultivo, orientando nas tomadas de decisões relativas à Cibersegurança. Sempre que necessário os profissionais poderão atuar ativamente no projeto.

6.6.3. As horas do banco dos Serviços de Consultoria não poderão ser consumidas para execução de atividades previstas nos demais itens dessa especificação.

6.6.4. Deverá disponibilizar de 50 (cinquenta) horas por todo o tempo contratual de consultoria técnica “on site” ou remota, a serem realizadas por profissionais especializados na solução fornecida. Essas horas serão utilizadas, sob demanda, sem garantia de execução em sua totalidade, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

6.6.5. As horas do banco dos Serviços de Consultoria podem ser consumidas com as seguintes atividades:

6.6.5.1. Projetos técnicos para Ações para Redução de Vulnerabilidades, Análise de Regras e Políticas de Firewall, Análise Forense, Análise de Tráfego de Rede.

6.6.5.2. Avaliação da maturidade da CONTRATANTE em segurança da informação e segurança cibernética.

6.6.5.3. Apoio na revisão e elaboração de políticas relacionadas à segurança da informação.

6.6.5.4. Apoio na elaboração e revisão de termos de referência /projetos básicos para aquisição de produto ou serviço relacionado a Cibersegurança.

6.6.5.5. Análise e suporte de planos de melhoria de infraestrutura de segurança.

6.6.5.6. Suporte a mudanças de arquitetura do ambiente computacional.

6.6.5.7. Movimentação de equipamentos (moving).

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

51





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

6.6.5.8. Apoio na definição e implementação de mecanismos futuros de monitoramento e recursos de segurança.

6.6.5.9. Desenvolvimento e implantação de indicadores de segurança não-previstos.

6.6.5.10. Compartilhamento de conhecimento por meio de workshops para questões específicas aplicadas às atuais soluções implementadas.

6.6.5.11. As atividades de consultoria técnica serão realizadas, a critério da CONTRATANTE, a partir da assinatura do contrato e emissão de Ordem de Serviço (OS), durante toda a vigência contratual.

6.6.5.12. Estas atividades devem ter produtos definidos, tais como planos, procedimentos, laudos, pareceres técnicos, guias, padrões, relatórios, escopo, prazo de entrega e as respectivas horas alocadas para a execução previamente aprovadas pela CONTRATANTE, para fins de contabilização, devidamente registradas nas respectivas ordens de serviço e autorizadas pelo gestor do contrato.

6.6.5.13. Os serviços de consultoria técnica serão prestados em conformidade com as ordens de serviços (OS) a serem emitidas para sua execução. As ordens de serviço deverão ser executadas de acordo com planejamento realizado pela equipe da CONTRATADA em conjunto com a equipe da CONTRATANTE, obedecendo cronograma estabelecido.

6.6.5.14. Deverá ser disponibilizados canais de atendimento, no mínimo, por e-mail e website para abertura das ordens de serviço.

6.6.5.15. Cada solicitação de consultoria técnica deverá conter, no mínimo, o registro das informações abaixo:

6.6.5.15.1. Número do chamado (abertura da OS) (a ser fornecido pela CONTRATADA).

6.6.5.15.2. Número da ordem de serviços (a ser fornecido pela CONTRATANTE).

6.6.5.15.2.1. Identificação do atendente.

6.6.5.15.2.2. Identificação do solicitante.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

52



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.6.5.15.2.3. Data e hora da solicitação.

6.6.5.15.2.4. Descrição da demanda.

6.6.5.16. As informações sobre os canais de atendimento para abertura das ordens de serviço deverão ser apresentadas a CONTRATANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da assinatura do Contrato.

6.6.5.17. A CONTRATADA terá o prazo máximo de até 3 (três) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao registro da solicitação de abertura das ordens de serviço (OS) pela CONTRATANTE, para se reunir com o solicitante, presencialmente ou por meio de áudio conferência, com a finalidade de definir o escopo e a forma de tratamento da demanda apresentada. Nesta reunião obterá as informações necessárias para realizar a definição do número de horas e do cronograma de execução da respectiva ordem de serviços (OS). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a CONTRATANTE e, após, terá o prazo máximo de até 3 (três) dias úteis para encaminhar ao solicitante, por meio eletrônico, o número de horas e o cronograma de execução da respectiva ordem de serviços (OS)

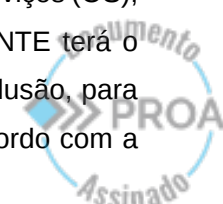
6.6.5.18. Após alinhamentos com a CONTRATANTE, possíveis negociações e aprovação do número final de horas e cronograma de execução da respectiva ordem de serviços (OS), será emitida o documento de abertura da ordem de serviços (OS), que deverá ser assinado por responsáveis da CONTRATADA e pelo gestor do contrato da CONTRATANTE.

6.6.5.19. Os serviços solicitados serão realizados em horário comercial (8:30 às 18:00 horas), de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados nacionais e regionais, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6.6.5.20. Concluída a realização dos serviços solicitados na ordem de serviços (OS), a contratada deverá comunicar este fato formalmente. A CONTRATANTE terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da formalização da conclusão, para realizar a avaliação das entregas e validar o consumo de horas, de acordo com a

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

53





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

documentação técnica entregue (conforme padrões previamente acordados entre as partes) e o atingimento dos resultados estipulados

6.6.5.21. Após a CONTRATANTE finalizar a avaliação das entregas e a validação do consumo de horas, atestando que o serviço foi realizado em conformidade com o solicitado, emitirá o documento de aceite da respectiva ordem de serviços (OS), que deverá conter as informações relacionadas a sua execução e ser assinado por responsáveis da CONTRATADA e pelo gestor do contrato da CONTRATANTE.

6.6.5.22. Somente o gestor do contrato poderá oficializar as solicitações de ordem de serviços (OS) de orientação técnica.

6.6.5.23. As ordens de serviços (OS) aprovadas para execução e formalizadas, só poderão sofrer acréscimos ou redução em seu conteúdo previamente negociado, se houver anuência do gestor do contrato da CONTRATANTE.

6.6.6. Qualificações técnicas:

6.6.6.1. Profissionais com curso superior completo em Tecnologia da Informação ou Segurança da Informação/Cibernética.

6.6.6.2. Experiência mínima de 5 anos em atividades relacionadas à segurança da informação/cibernética.

6.6.6.3. Certificações:

6.6.6.3.1. ISACA Certified Information Security Manager – CISM.

6.6.6.3.2. ISC2 Certified Information System Security Professional – CISSP.

6.6.6.3.3. GIAC Security Leadership – GSLC.

6.7. Item 11 – Serviços de Suporte presencial as Delegacias de Polícia

6.7.1. A requisição destes serviços será sempre eventual, sob demanda, sem garantia de execução em sua totalidade, mediante solicitação da CONTRATANTE via emissão de Ordem de Serviço para cada atendimento.

6.7.2. Os serviços serão desempenhados de maneira presencial.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

6.7.3. Para solicitações de atendimentos presenciais dentro da cidade de Porto Alegre/RS, a CONTRATANTE não arcará com quaisquer custos adicionais, remunerando apenas as HST solicitadas em cada Ordem de Serviço.

6.7.4. Para solicitações de atendimentos presenciais fora da cidade de Porto Alegre/RS, adicionalmente às HST solicitadas para o desempenho dos serviços, a CONTRATANTE remunerará:

6.7.4.1. O tempo de deslocamento de cada técnico designado para a Ordem de Serviço na base de 1 (uma) HST por hora de deslocamento.

6.7.4.2. O valor de quilômetro rodado equivalente a 1/3 (um terço) do valor do km rodado bandeira 1, conforme tabela periodicamente publicada pela EPTC-POA de tarifa táxi. Para exemplificar, se a tarifa de táxi quilômetro rodado bandeira 1 vigente em outubro/2023 é de R\$ 3,13/km rodado, a CONTRATANTE remunerará a CONTRATADA em R\$ 1,04/km ($=R\$3,13/3$) por quilômetro rodado para atendimento a delegacias fora de Porto Alegre/RS, contanto o trajeto a partir do Palácio da Polícia em Porto Alegre/RS até a respectiva Delegacia.

6.7.5. As atividades englobam:

6.7.5.1. Ações de primeiro nível de atendimento contemplando análise e diagnóstico sobre falhas de hardware, com execução de procedimentos autorizados pela CONTRATANTE sobre softwares básicos, visando restabelecer no ato do atendimento a operacionalidade dos equipamentos.

6.7.5.2. O serviço consiste em averiguar e sanar a não funcionalidade do equipamento no que se refere aos requisitos de software, quando da ocorrência de incidentes e executar procedimentos de instalação, desinstalação, configuração, incluindo auxílio técnico para salvamento de dados em estações, quando da ocorrência de requisições.

6.7.5.3. O serviço contempla verificações básicas quanto ao correto funcionamento das conexões físicas dos equipamentos, conexões elétrica e de rede que os atendem, funcionalidade do hardware básico com eventual abertura de gabinetes de microcomputadores para ações de verificação de conexões internas e condições gerais de funcionamento dos equipamentos, bem como configuração e avaliação de

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

55



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

performance do sistema operacional e aplicativos básicos instalados nas estações de trabalho.

6.7.5.4. Solução de falhas de hardware relacionadas com substituição de componentes quando solicitado e o respectivo componente disponibilizado pela CONTRATANTE.

6.7.5.5. Técnicos de campo da CONTRATADA devem estar munidos dos recursos técnicos necessários para atendimento, os quais devem ser supridos pela CONTRATADA (kit de ferramentas).

6.7.5.6. A responsabilidade pela execução de salvamentos de dados (backups) em estações de trabalho é do usuário da estação de trabalho, mas nas ações técnicas onde o técnico indicar esta necessidade (backup dos dados), caso o usuário da estação não possua backup recente ou não saiba como salvar seus dados, o técnico deverá orientá-lo e acompanhá-lo no procedimento, ficando com o usuário da estação, a responsabilidade pela indicação dos dados a serem salvos, a validação do que foi salvo, bem como do que foi restaurado ao final do processo de restabelecimento de sua estação de trabalho, solicitando que o usuário da estação autorize a exclusão dos dados salvos na mídia removível.

7. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. A execução deste Contrato está baseada em um modelo híbrido de contratação que combina o modelo de remuneração com parcela fixa pelo cumprimento das metas estipuladas no item 15 – DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO e aplicação de descontos na fatura pelo seu descumprimento visando a prestação de serviços contínuos incluindo a utilização de HST para viabilizar a prestação de serviços sob demanda.

7.2. No caso de serviços de operação considerados contínuos, esses se baseiam no cumprimento das metas estipuladas no item 15, com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

56





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

7.3. Por sua vez, os serviços realizados sob demanda, com apoio da equipe da CONTRATANTE, utilizando a métrica HST para medir o esforço envolvido na execução da demanda, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, cuja validação será por meio das entregas apresentadas na conclusão de cada serviço.

7.4. Por outro lado, a aferição da qualidade dos serviços, tanto para os serviços continuados, quanto para os sob demandas, será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no item 15.

7.5. Abaixo os serviços relacionados a cada modelo de contratação:

7.5.1. **(A):** Serviços de Suporte Técnico aos Usuários; Serviços relacionados à Monitoração e à Sustentação e Operação de Infraestrutura de TI; Serviços relacionados à Monitoração e ao Gerenciamento e Operação de Segurança da Informação.

7.5.2. **(B):** Serviços Especializados de Suporte ao Ambiente de TI; Serviços de Consultoria em Cibersegurança; Serviços de Suporte presencial as Delegacias de Polícia.

7.6. Quanto ao processo de pagamento, será distinto para cada um dos modelos mencionados acima:

7.6.1. **(A):** valor global mensal fixo para execução dos serviços, com aplicação de redutores (descontos) para os casos de não atendimento do nível mínimo de qualidade exigido conforme estabelecido no item 15, garantindo resultados que atendam às necessidades da Instituição. Dessa forma pretende-se estimular os processos de melhoria contínua dos serviços fazendo com que este permita trazer diminuição de custos para a CONTRATADA e melhoria de qualidade dos serviços com a otimização dos processos para a CONTRATANTE. Também estimula o trabalho em parceria e evita o paradoxo lucro-incompetência dos modelos baseados apenas em controles de quantitativos ou mesmo de modelos mais antigos de alocação direta de mão de obra (homem-hora).

7.6.2. **(B):** a remuneração será em função das Ordens de Serviços Técnicos, conforme estabelecido no item 7.7 – SERVIÇOS CONTRATADOS SOB DEMANDA,

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

57



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

executadas e concluídas, no mês de sua conclusão, salvo autorização expressa do Gestor do Contrato ou negociação prévia estabelecida na própria HST, levando-se em conta as entregas efetivamente feitas, assim como indicadores de desempenho e qualidade.

7.7. SERVIÇOS CONTRATADOS SOB DEMANDA

7.7.1. Os serviços executados sob demanda, utilizaram a métrica **HST (Hora de Serviço Técnico)**, cuja validação será por meio das entregas apresentadas na conclusão de cada serviço.

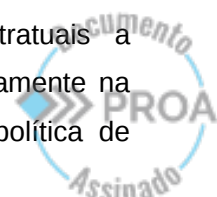
7.7.2. Para dirimir eventuais confusões com a métrica HH (Homem-Hora) ou EH (Esforço-Hora) e análogas, convém esclarecer que a HST não se propõe a aferir meramente o tempo presencial na execução das tarefas, mas todo o esforço necessário e riscos envolvidos para a realização de tal. O HST inclui o esforço dedicado para elaboração da massa crítica de conhecimento necessária para a construção do referido pacote de trabalhos, depreciação dos ativos envolvidos no trabalho e o esforço do controle de qualidade, gestão, controle de risco, planejamento das ações, comunicação e outras atividades de bastidores necessárias para gerar-se um pacote dentro do nível de serviço acordado, além das horas visíveis despendidas pelos envolvidos no processo.

7.7.3. Ou seja, a mera alocação dos profissionais não gera expectativa de faturamento. O serviço é considerado entregue apenas quando seus artefatos forem disponibilizados de acordo com os critérios de qualidade estabelecidos neste TR. Além disso, eventuais atrasos são passíveis de aplicação de redutores (descontos) já que prejudicam as atividades da CONTRATANTE. Dessa forma, a CONTRATANTE se resguarda do risco gerado pelo clássico problema “paradoxo lucro-incompetência” no qual provedores de serviço aumentam seus ganhos quando entregam com menos produtividade/qualidade.

7.8. Por meio destas métricas e mecanismos de controle contratuais a CONTRATANTE espera que a empresa CONTRATADA participe ativamente na geração dos resultados, seja estabelecendo aos seus funcionários política de incentivos, treinamentos e outros na forma que considerar mais efetiva.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

58





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

7.9. Para a execução do contrato, será implementado um método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pelo ateste da aderência aos padrões de desempenho e qualidade exigidos dos serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução e operação dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

7.10. Durante a vigência do Contrato, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo fiscal de contrato, devendo a CONTRATADA manter frequente contato com a CONTRATANTE, para solução de eventuais problemas e/ou esclarecimentos.

7.11. Os fiscais anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços contratados, determinando de imediato o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

7.12. Poderão ser solicitados documentos para comprovação do cumprimento da Declaração de Exequibilidade.

7.13. O fiscal verificará a entrega dos serviços e o cumprimento dos critérios de qualidade, descritos neste TR.

7.14. As decisões e providências que ultrapassem a competência dos fiscais deverão ser solicitadas ao responsável indicado pelo Departamento de Tecnologia da Informação Policial e, sendo este um fiscal do contrato, ao seu superior imediato, em tempo hábil, visando às medidas cabíveis.

7.15. Todos os equipamentos, estações de trabalho e hardware necessários para a prestação dos serviços serão fornecidos pela CONTRATANTE para os serviços realizados nas dependências da CONTRATANTE.

7.16. Todos os aplicativos, plataformas de desenvolvimento e demais ferramentas necessárias para configuração das estações de trabalho dos profissionais alocados na prestação dos serviços deverão estar de acordo com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

59



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

7.17. A CONTRATANTE se reserva ao direito de alterar as ferramentas de uso conforme suas necessidades e/ou as tendências do mercado. A CONTRATADA deverá se adaptar às mudanças tecnológicas adotadas pela CONTRATANTE.

7.18. FORMA DE PAGAMENTO

7.18.1. Os pagamentos dos serviços serão efetuados mensalmente com a apresentação pela CONTRATADA de nota fiscal, juntamente com os relatórios gerenciais de serviços, quando serão contabilizados os serviços prestados e os pagamentos devidos.

7.18.2. A CONTRATANTE deverá efetuar a análise dos relatórios gerenciais de serviços em até cinco dias úteis do recebimento destes. Após manifestação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir as notas fiscais de cobrança em até 10 (dez) dias úteis da manifestação.

7.18.3. A CONTRATADA só receberá pelos serviços relacionados aos itens 9 a 11 que compõe o objeto contratual se houver abertura de Ordem de Serviços Técnicos. Portanto, caso não haja a abertura de Ordem de Serviços Técnicos em determinado mês ou período não haverá pagamento.

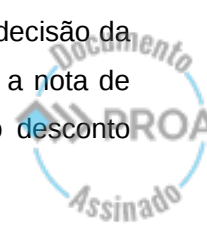
7.18.4. Obedecendo a pontuação e critérios definidos no item 15, a CONTRATANTE aplicará o fator de desconto na fatura, devendo a CONTRATANTE cientificar a CONTRATADA sobre as razões que ensejaram o desconto.

7.18.5. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada em até 7 (sete) dias úteis pelo Gestor do Contrato e encaminhada à área financeira para efetuar o pagamento, acompanhada dos relatórios gerenciais de serviços e documentação comprobatória do não atendimento dos resultados ou níveis de serviço exigidos.

7.18.6. No caso de discordância dos descontos aplicados, a CONTRATADA deverá apresentar o recurso que será analisado pela área administrativa. Se a decisão da Administração for favorável ao recurso da CONTRATADA, esta emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao desconto aplicado.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

60





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL**

7.18.7. Apresentada a nota fiscal de cobrança na forma aqui estabelecida, terá a CONTRATANTE o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para efetuar o pagamento, contados a partir do atesto.

8. DO VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

8.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias para que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviços, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, a CONTRATANTE informa os itens e os respectivos quantitativos abaixo:

Item	Descrição dos serviços	Qtde	Unidade	Forma de pagamento
1	Serviços técnicos profissionais de Supervisor de Suporte Técnico aos Usuários	1	Mensal	Valor fixo com desconto em caso de não atendimento aos NMS
2	Serviços técnicos profissionais de Suporte Técnico aos Usuários	9	Mensal	Valor fixo com desconto em caso de não atendimento aos NMS
3	Serviços de Centro de Operações de Rede (Network Operations Center - NOC)	1	Mensal	Valor fixo com desconto em caso de não atendimento aos NMS
4	Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Pleno	1	Mensal	Valor fixo com desconto em caso de não atendimento aos NMS
5	Serviços técnicos profissionais de Analista de Infraestrutura de TI nível Sênior	1	Mensal	Valor fixo com desconto em

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

61



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL**

				caso de não atendimento aos NMS
6	Serviços técnicos profissionais de Analista de Suporte em Active Directory nível Pleno	1	Mensal	Valor fixo com desconto em caso de não atendimento aos NMS
7	Serviços de Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center - SOC)	1	Mensal	Valor fixo com desconto em caso de não atendimento aos NMS
8	Serviços técnicos profissionais de Analista de Cibersegurança Pentester nível Sênior	1	Mensal	Valor fixo com desconto em caso de não atendimento aos NMS
9	Serviços Especializados de Suporte ao Ambiente de TI	50	HST	Sob demanda com desconto em caso de não atendimento aos NMS
10	Serviços de Consultoria em Cibersegurança	50	HST	Sob demanda com desconto em caso de não atendimento aos NMS
11	Serviços de Suporte presencial as Delegacias de Polícia	100	HST	Sob demanda com desconto em caso de não atendimento aos NMS



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

62



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

8.2. Para o dimensionamento dos serviços propostos, foi considerado:

8.2.1. Análise do contrato atual.

8.2.2. Levantamento do ambiente.

8.2.3. Levantamento do histórico de chamados, incluindo as requisições e incidentes.

8.2.4. Implantação de novos serviços relacionados a monitoração e ao gerenciamento e operação de segurança da informação.

8.3. Os serviços relacionados aos itens 1 a 8 são enquadrados como continuados tendo em vista que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, assegurando a integridade e o funcionamento das atividades finalísticas da PCRS, de modo que sua interrupção compromete a prestação do serviço público e o cumprimento da missão institucional.

8.3.1. O modelo adotado para a contratação dos serviços citados no item 8.3 é de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços estabelecidos no item 15 deste TR.

8.4. Os serviços relacionados aos itens 9 a 11 serão requisitados através de Ordem de Serviços Técnicos conforme descrito nos itens 6.5, 6.6 e 6.7.

8.4.1. O modelo adotado para a contratação dos serviços citados no item 8.4 é exclusivamente através de abertura de ordem de serviço técnico e atendimento de níveis mínimos de serviços estabelecidos no item 15 deste TR.

8.5. O modelo não se configura como dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

8.6. Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, entende-se que a gestão dos profissionais compete à CONTRATADA, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos no item 15 deste TR.

8.7. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

63





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

8.8. A CONTRATADA deverá alocar o número de profissionais para os serviços em quantidade suficiente para cobrir todo o período em que for executado, observando a jornada de trabalho dos profissionais e o horário de funcionamento do serviço.

8.9. O volume total dos serviços aqui apresentados são meramente estimativas e podem, a critério exclusivo da CONTRATANTE, ser alteradas, para mais ou para menos, em virtude de mudanças no planejamento estratégico e/ou cenário tecnológico da Instituição, respeitados os limites legais, em conformidade com o art. 125 da Lei 14.133/2021. Esta alteração poderá incluir serviços e perfis compatíveis com o objeto da contratação, em valores proporcionais à proposta, desde que não se transfigure o objeto da contratação, conforme art. 126 da Lei 14.133/2021.

9. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

9.1. CAPACIDADE TÉCNICA E CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

9.1.1. Os serviços incluem atividades de suporte técnico aos usuários, operações de infraestrutura do data center, redes e segurança da informação da PCRS. Além disso, os processos devem seguir as melhores práticas de mercado.

9.1.2. A exigência pela adoção das melhores práticas se justifica pela necessidade de que o fornecedor de serviços apresente o nível mínimo de entendimento dos processos em equiparável nível de maturidade desejado pela PCRS, e que tenha condições de auxiliar no aumento da capacidade dos demais processos no decorrer do contrato decorrente desta licitação. Com isso, a CONTRATANTE se reserva dos riscos, custos e tempo necessário para que a CONTRATADA obtenha por meio de seus profissionais, uma capacitação mínima necessária para atender os níveis de qualidade demandados, conforme previsto no Art. 67º da Lei 14.133/2021:

“Inciso II - certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, que demonstrem capacidade operacional na

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

64



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do Art. 88º desta Lei.”

9.1.3. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da CONTRATADA, sendo vedada a subcontratação.

9.1.4. Não será permitido a subcontratação, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica, por se tratarem de serviços críticos, elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

9.1.5. A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas, padrões e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI da PCRS.

9.1.6. A CONTRATADA se compromete a manter ININTERRUPTAMENTE uma equipe qualificada que possua a formação, as certificações, experiências e conhecimentos exigidos no item 9.2 e em quantidade adequada para atender o volume especificado neste TR.

9.1.7. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente os profissionais em caso de férias, licenças, ausências temporárias, ou de maneira devidamente motivada, a pedido da CONTRATANTE, caso julgue que a prestação do serviço não atenda as exigências previstas neste TR.

9.1.8. A comprovação da formação escolar mínima dar-se-á mediante documentação própria, para cada um dos profissionais indicados. A comprovação das experiências far-se-á pela apresentação de curriculum e atestado(s) fornecido(s) por organização(ões) de direito público ou privado, para cada um dos

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

65



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

profissionais indicados. No(s) referido(s) atestado(s) deverá(ao) constar o nome do projeto, descrição das atividades desenvolvidas, o tempo de atuação (em anos e meses), e o ambiente tecnológico utilizado, além dos dados da organização e do emitente (CNPJ, razão social, endereço, cargo, telefones e e-mails para contato).

9.1.9. A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar a CONTRATADA, em casos específicos para atendimento a determinados sistemas e/ou projetos, profissionais mais direcionados a determinadas tecnologias, dentre aquelas já previstas na especificação dos requisitos daquele perfil. Além disso, de acordo com a necessidade, a CONTRATANTE se reserva ao direito de direcionar para um perfil mais especialista em um ou outro ambiente.

9.1.10. Caso seja aceito um profissional com deficiência em algum requisito, a CONTRATADA providenciará os meios para adequação aos requisitos do serviço, em prazo a ser determinado na fase de avaliação, de maneira a atender plenamente os requisitos constantes no item 9.2.

9.2. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL MÍNIMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.2.1. Caberá à CONTRATADA garantir que a equipe técnica que prestará os serviços esteja constantemente atualizada e seja capaz de se adequar as mudanças no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

9.2.2. A equipe técnica da CONTRATADA deverá estar atualizada e capacitada nas novas tecnologias disponíveis para operar novos equipamentos e/ou sistemas incorporados ao ambiente computacional da CONTRATANTE. Quando houver mudanças no ambiente tecnológico da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer capacitação a sua equipe técnica, sem ônus para a CONTRATANTE, a fim de garantir a continuidade e eficiência dos serviços prestados.

9.2.3. Os itens 6.2.1, 6.2.2, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.4.2, 6.5 e 6.6 descrevem os requisitos mínimos de formação, capacitação e experiência dos serviços técnicos profissionais da empresa CONTRATADA a serem requeridos pela CONTRATANTE para execução dos serviços solicitados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

66





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL**

9.2.3.1. A experiência profissional deve ser comprovada na área de conhecimento, bem como atuação para o respectivo papel a ser desempenhado pelo profissional na execução dos serviços indicados no item 6 de serviços ou mesmo ambiente tecnológico da CONTRATANTE. Faz-se necessário aclarar que há significativa diferença entre a capacitação técnica (Certificação, Provas, Treinamentos) e a aplicação destes títulos no ambiente tecnológico em produção. É sabido que muitos profissionais, mesmo os técnicos mais Certificados, em sua maioria, não absorvem o *know-how* de atuação técnica somente com suas formações e certificações; de suma importância é a atividade do profissional em ambiente “vivos” de TI, podendo aplicar sua expertise teórica em atividades práticas do dia a dia de uma estrutura com ambiente de rede, servidores, aplicativos, banco de dados, ativos de redes, usuários de informática.

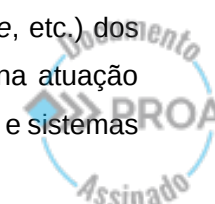
9.2.3.2. Para todos os papéis indicados em cada serviço técnico profissional serão exigidas as qualificações mínimas indicadas para os diferentes níveis de senioridade. São estabelecidos abaixo, os critérios de tempo mínimo de experiência dos perfis profissionais para enquadramento em diferentes níveis de senioridade. Cabe salientar que a divisão em perfis de tempo de experiência profissional dá-se, inclusive, junto ao Sindicato da Categoria dos Profissionais de Informática no qual estes profissionais estão vinculados – SINDIPPD-RS.

Nível de Senioridade	Tempo Mínimo de Experiência Profissional na Realização de Atividades Correlatas
Júnior	Até 2 anos
Pleno	Acima de 2 até 5 anos
Sênior	Acima de 5 anos

9.2.3.3. Por ser o ambiente da PCRS de elevada criticidade por, além de estar disponível 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), também quanto ao conteúdo das informações que lida, qualquer imperícia ou mesmo falta de *know-how* (prática, *expertise*, etc.) dos profissionais que atuarem neste ambiente poderá reduzir a agilidade na atuação técnica ou mesmo influenciar na redução de performance dos aplicativos e sistemas utilizados pela PCRS.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

67





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

9.2.3.4. Em tempo, importante ressaltar que, por se tratar de um ambiente tecnológico de extrema segurança de dados e com a necessidade de funcionamento pleno 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), para o atendimento dos requisitos de formação, qualificação e experiência profissional dos profissionais que prestarão os serviços, a CONTRATANTE poderá, caso entenda necessário, efetuar análise curricular, entrevista e, opcionalmente, aplicar teste teórico-prático de conhecimentos para os profissionais indicados para execução das atividades, reservando-se o direito de recusar o profissional indicado pela CONTRATADA, em caso de inadequação de perfil para a plena execução dos serviços.

9.2.3.5. Assim, se a CONTRATANTE deixar de considerar o desempenho dos profissionais técnicos (*know-how*, experiência, *expertise*) ou a complexidade dos serviços solicitados pela PCRS, poderia agir com reduzida valoração aos aspectos que envolvem esta contratação, pois visam ampliar a qualidade dos serviços entregues pela PCRS à sociedade e a seus colaboradores.

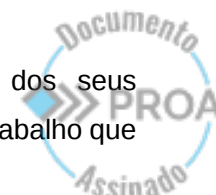
9.2.4. Assim, as certificações e os pré-requisitos dos profissionais serão exigidos no momento da assinatura do contrato, o qual será celebrado entre a PCRS e a empresa vencedora do Pregão Eletrônico.

9.3. REQUISITOS DE SEGURANÇA

9.3.1. Todos os profissionais alocados na prestação do serviço deverão assinar um termo de responsabilidade de compromisso de sigilo e confidencialidade contido no Anexo E, comprometendo-se a não divulgar, distribuir ou comentar nenhum dado, códigos, regras de negócio, documentos, senhas ou qualquer outra espécie de informação que venha a tomar conhecimento nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado por escrito por representante legal da CONTRATANTE.

9.4. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

9.4.1. A CONTRATADA se responsabilizará pelo comportamento dos seus empregados, devendo zelar pela manutenção de um bom ambiente de trabalho que





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

garanta princípios como vestimentas, crachás, higiene, respeito, cordialidade, colaboração e proatividade.

9.4.2. A CONTRATADA responsabilizar-se-á por quaisquer danos que seus empregados ou prepostos venham porventura ocasionar a CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a CONTRATANTE descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

10. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

10.1. A presente licitação visa à contratação de Serviços Técnicos e não de postos de trabalho ou pessoas específicas. Desta forma, a CONTRATADA deve apresentar, em todos os casos de ausência previsível (como férias, licença maternidade, licença paternidade, etc.), um planejamento prévio, com antecedência de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, para reposição de profissionais com o mesmo perfil dos que serão substituídos de forma que o serviço não sofra qualquer tipo de interrupção ou prejuízo. Este plano de substituição deverá ser aprovado antecipadamente.

10.2. Nos casos em que os profissionais alocados precisem se ausentar por mais de 2 (dois) dias úteis, para os quais não seja possível prever com antecedência esta ausência, como, por exemplo, licenças médicas, a CONTRATADA deve alocar um novo profissional, com o mesmo perfil, para continuar a prestação dos serviços, em, no máximo, 2 (dois) dias após o primeiro dia de ausência.

10.3. Em caso de substituição de profissionais alocados na prestação do serviço, sem solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deve indicar novos profissionais que atendam os requisitos dos itens 6.2.1, 6.2.2, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.4.2 e sejam aprovados pela CONTRATANTE, em no máximo 5 (cinco) dias úteis antes do fim do aviso prévio aos profissionais anteriormente alocados, visando possibilitar a devida passagem de conhecimento.

10.4. A CONTRATANTE, na figura do fiscal de contrato, poderá solicitar, a qualquer tempo e desde que devidamente justificada pelo fiscal de contrato, a substituição de profissionais que não atendam aos padrões e expectativas de produtividade e

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

69



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

qualidade do serviço. Em caso de substituição de profissionais alocados na prestação do serviço, por solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deve indicar novos profissionais que atendam aos requisitos dos itens 6.2.1, 6.2.2, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4, 6.4.2 e sejam aprovados pela CONTRATANTE no máximo **5 (cinco) dias úteis** após o pedido da CONTRATANTE.

10.5. Caso a CONTRATADA não cumpra os prazos de alocação de profissionais acima definidos, deverá encaminhar uma justificativa formal ao fiscal de contrato, que poderá estender o prazo e/ou aplicar as sanções previstas neste TR.

10.6. Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deve remunerar os seus funcionários alocados na prestação de serviços em níveis próximos às práticas comuns de mercado, devendo sempre respeitar os valores mínimos estabelecidos na declaração de exequibilidade e buscar a capacitação contínua de maneira a paulatinamente evoluir a qualidade e produtividade na prestação dos serviços.

10.7. Para eventual renovação do contrato a CONTRATADA deverá enviar a CONTRATANTE um ofício, no mínimo 120 (cento e vinte) dias antes do fim da vigência do contrato, manifestando seu interesse ou não na renovação contratual.

10.8. Em eventual interrupção contratual, os recursos materiais utilizados pela CONTRATADA deverão ser devolvidos a CONTRATANTE no estado de uso final, com todas as ferramentas instaladas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual pelos últimos prestadores do serviço.

10.9. Havendo necessidade de contratação de outra empresa, a CONTRATADA se compromete a elaborar, com 30 (trinta) dias de antecedência à data de interrupção determinada, um plano de transferência de conhecimento para a nova CONTRATADA, que deve ser aprovado pela CONTRATANTE e deve contemplar mecanismos para esclarecimento de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição.

10.10. Ademais, a CONTRATADA tem obrigação de executar as atividades na forma estipulada no presente TR, bem como:

10.10.1. Indenizar a CONTRATANTE nos casos de danos, prejuízos, avarias ou subtração de seus bens ou valores, bem como pelo acesso e uso indevido a

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

70



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

informações sigilosas ou de uso restrito, quando tais atos forem praticados por quem tenha sido alocado à execução do objeto do contrato.

10.10.2. Responsabilizar-se integralmente pela execução das atividades contratadas, nos termos da legislação vigente, de modo que eles sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da CONTRATANTE, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade.

10.10.3. Assinar os termos de responsabilidade e sigilo exigidos pela CONTRATANTE, comprometendo-se a não comentar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado por representante legal da CONTRATANTE.

10.10.4. Assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sites da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE, ou aquelas que forem acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.

10.10.5. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar a CONTRATANTE, ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a CONTRATANTE descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

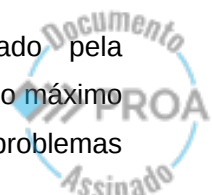
10.10.6. Manter durante a vigência contratual, todas as condições que ensejaram a sua contratação.

10.10.7. Manter seus empregados, durante o horário de prestação do serviço, quando nas dependências da CONTRATANTE, devidamente identificados mediante uso permanente de crachá.

10.10.8. Comparecer, sempre que convocada, ao local designado pela CONTRATANTE, por meio de pessoa devidamente credenciada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, para exame e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

71





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

10.10.9. Fornecer a CONTRATANTE a relação nominal dos profissionais designados para a execução dos serviços, atualizando as informações quando da substituição, admissão e demissão, para fins de controle de acesso nas instalações da CONTRATANTE.

10.10.10. Substituir, sempre que exigido e justificado pela CONTRATANTE, qualquer profissional alocado cujo desempenho e conduta sejam prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou do interesse do serviço, nos prazos previstos neste TR.

10.10.11. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos termos deste documento.

10.10.12. Proteger os direitos adquiridos pela CONTRATANTE, das consequências de eventuais questionamentos de terceiros quanto à propriedade inclusive autoral e/ou industrial, bem como quanto ao direito de licenciar o uso de softwares, acompanhando e participando por intermédio de advogados de sua escolha, o andamento dos processos porventura iniciados pela propositura de ações judiciais contra a CONTRATANTE.

10.10.13. Garantir e manter o sigilo comercial sobre toda e qualquer informação que vier a ter conhecimento durante a realização dos serviços.

10.10.14. Reparar e corrigir, às suas expensas, no total ou em parte, no atendimento do objeto deste documento em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, oferecendo uma garantia de 6 (seis) meses contados desde o momento em que a empresa não mais atue no referido sistema, ou seja, todas Ordens de Serviços planejadas foram entregues e aceitas pela CONTRATANTE e não há planejamento de novas ordens.

10.10.15. Manter a CONTRATANTE permanentemente informada sobre os desvios de ordem física ou financeira detectada ao longo da evolução dos trabalhos, sugerindo medidas corretivas para eles.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

10.10.16. Permitir e facilitar que a CONTRATANTE realize, por intermédio de seu corpo técnico ou empresa por ela formalmente designada, a fiscalização dos serviços.

10.10.17. Responder por quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, de acidente de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da relação de emprego do pessoal que for designado para execução dos serviços contratados, que incidam ou venham a incidir na prestação dos serviços, objeto deste documento. Sua inadimplência com referência a esses encargos não transfere a CONTRATANTE a responsabilidade de seu pagamento.

10.10.18. Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação, sempre que exigida pela CONTRATANTE, deverá ser comprovada por atestados, currículos e certificados oficiais.

10.10.19. Ofertar todo treinamento necessário da sua equipe técnica, objetivando o desempenho satisfatório dos serviços prestados, sem ônus adicional.

10.10.20. Caso haja ação judicial envolvendo serviços prestados a CONTRATANTE, adotar as providências necessárias no sentido de excluí-la da lide e, não o conseguindo, se houver condenação, reembolsar a CONTRATANTE, as importâncias que esta tenha sido obrigada a pagar, dentro do prazo improrrogável de 10 (dez) dias úteis a contar da data do efetivo pagamento.

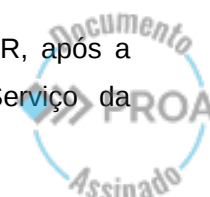
10.10.21. Subsidiar a CONTRATANTE com informações necessárias ao fiel e integral cumprimento contratual.

10.10.22. Comunicar a CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência que interfira na execução dos serviços.

10.10.23. Iniciar a prestação do serviço nos prazos previstos neste TR, após a assinatura do contrato e mediante Ordem de fornecimento de Serviço da CONTRATANTE.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

73





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

10.10.24. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados.

10.10.25. Solucionar todos os eventuais problemas pertinentes ou relacionados com a execução do objeto do presente contrato, mesmo que para isso outra solução não prevista tenha que ser apresentada para aprovação e implementação, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, desde que de responsabilidade da CONTRATADA.

10.10.26. Acatar as políticas de tecnologia da informação definidas pela CONTRATANTE.

10.10.27. Identificar e comunicar ao Fiscal de Contrato quaisquer evidências de violações das políticas de tecnologia da informação nos equipamentos atendidos.

10.10.28. Comunicar ao fiscal de contrato quaisquer dificuldades que dificultem ou impeçam a execução parcial ou total dos serviços, seja de natureza técnica, relacionamento com usuários ou demais impedimentos.

10.10.29. Atender os níveis de serviço mínimos estabelecidos neste TR.

10.10.30. A CONTRATADA se compromete a obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE.

10.10.31. A CONTRATADA se obriga a manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados, incluindo a documentação já existente.

10.10.32. A CONTRATADA se obriga a garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes às ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE.

10.10.33. A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas diferentes das padronizadas pela CONTRATANTE, desde que formalmente aprovadas, com o intuito de garantir melhor desempenho na prestação dos serviços. Neste caso, as ferramentas propostas devem ser compatíveis com as utilizadas e devem permitir a exportação dos dados para as ferramentas da CONTRATANTE. Todos os comprovantes de licenciamento devem ser cedidos a CONTRATANTE durante o período de utilização

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

74



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

das ferramentas. A CONTRATADA deverá capacitar a equipe definida pela CONTRATANTE, composta por servidores e/ou terceiros formalmente designados pela CONTRATANTE, para a instalação e administração da ferramenta proposta.

10.10.34. Em caso de alteração em quaisquer tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA será notificada com antecedência de 30 (trinta) dias, para que ela possa se adequar e manter os níveis de serviço, ficando a critério da CONTRATANTE a decisão de quais tecnologias serão adotadas.

10.10.35. A seleção dos profissionais especializados para os serviços requeridos é de responsabilidade da CONTRATADA.

10.10.36. Os custos de recrutamento e seleção dos profissionais são de responsabilidade da CONTRATADA, devendo estar incluídos no valor total de referência, constante na Tabela de Formação de Preços.

10.10.37. Para responder por problemas de ordem administrativa, operacional, de pessoal e para representá-la junto a CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá designar 01 (um) preposto disponível sempre que solicitado.

10.10.38. É VEDADO que os profissionais alocados nos serviços técnicos acumulem também o papel de PREPOSTO.

10.10.39. A CONTRATANTE não aceitará, em hipótese alguma, futuras alegações de omissão na proposta econômica, de elementos necessários à execução do instrumento contratual, ou de inexatidão relativamente às quantidades contratadas, com o objetivo de alterar o preço proposto.

11. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

11.1. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras, energia elétrica, equipamentos e sistemas básicos.

11.2. Comunicar a CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

75





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

11.3. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos neste TR, podendo sustar ou recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

11.4. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

11.5. Proceder a mais ampla fiscalização sobre a fiel entrega e execução dos serviços objeto deste contrato, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

11.6. Avaliar a qualidade da execução dos serviços, podendo rejeitá-los no todo ou em parte.

11.7. Exigir o cumprimento de todos os itens deste contrato, segundo suas especificações.

11.8. Garantir ao pessoal técnico da CONTRATADA, encarregado dos serviços, livre acesso aos locais dos equipamentos, respeitando-se as limitações já existentes tais como áreas de segurança, horário de almoço, horários de início e final de expediente e outros.

12. DAS OUTRAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

12.1. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato para fins comerciais, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

12.2. A CONTRATADA não poderá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função das atividades prestadas, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE, sob pena de incorrer em quebra de cláusula contratual ensejando inclusive sua rescisão de pleno direito.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

13 DA DECLARAÇÃO DE EXEQUIBILIDADE

13.1. A licitante vencedora deverá apresentar uma Declaração de Exequibilidade conforme modelo. Esta declaração visa reduzir os riscos da CONTRATANTE de gerenciais praticadas pela empresa como, por exemplo, relacionadas a redução de custos venham a impactar os riscos, qualidade e produtividade do serviço.

13.2. A CONTRATANTE reserva-se o direito de requisitar documentos que comprovem que os salários declarados estão sendo respeitados.

14. DA VISTORIA DAS LICITANTES

14.1. A apresentação da proposta de preços na licitação implica que a licitante tomou conhecimento e está de pleno acordo com as normas e condições do Edital e seus encartes, tendo obtido todas as informações pertinentes à formulação de sua proposta comercial, bem como às normas de execução do contrato. Não serão admitidas alegações posteriores acerca de quaisquer falhas ou omissões em sua proposta, bem como eximir-se de responsabilidade que deste fato decorra, durante a vigência do Contrato.

14.2. A vistoria será **facultativa**, constituindo-se em oportunidade para os interessados conhecerem os locais de execução dos serviços decorrentes deste TR, e tomarem ciência de todas as condições físicas, ambiente computacional e demais informações necessárias para formulação de suas propostas. Esclarecimentos adicionais, caso sejam necessários, também poderão ser solicitados pelos interessados formalmente à Administração, nos prazos e condições estabelecidas no Edital.

14.3. A vistoria somente poderá ser realizada nos horários das 14h às 17h00min em dias de expediente regular da CONTRATANTE e deverá ser agendada previamente pelo telefone (51) 3288-2116/2338 com antecedência mínima de dois (02) dias úteis da data estabelecida para abertura da licitação.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

77



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

14.4. Os locais onde serão executados os serviços estarão franqueados aos interessados para vistoria, até o último dia útil que anteceder à data de abertura do certame licitatório, através do seu Responsável Legal.

15. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

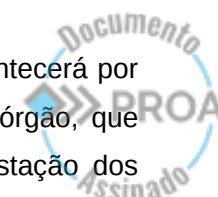
15.1. Os Acordos de Nível de Serviço, ou SLA do termo em inglês (Service Level Agreement), são compromissos estabelecidos com o fornecedor de serviços que visam garantir níveis mínimos de qualidade esperados pelos clientes desses serviços. Este acordo deve ser gerenciado de modo a assegurar que todos os serviços operacionais (ativos) e seu desempenho, tanto para os serviços oferecidos diretamente para os usuários finais quanto para os serviços de sustentação destes serviços, sejam medidos de forma consistente através de metas e indicadores mínimos aceitáveis alinhados com as necessidades do negócio.

15.2. O principal objetivo neste modelo de contratação por aferição dos resultados dentro de níveis mínimos de qualidade do serviço é escapar do paradoxo lucro x incompetência inerente a aferição apenas de quantitativos x tempo, como por exemplo apenas a medição de números de horas, quantidade de incidentes, alocação direta de mão de obra, entre outros, deixando maior liberdade para o fornecedor em sua gestão de recursos, podendo inclusive estes serem compartilhados em outras contratações semelhantes. Com a abordagem focada na definição clara dos serviços oferecidos e nos níveis de qualidade exigidos para cada serviço busca-se estimular que o próprio fornecedor em parceria com a CONTRATANTE trabalhe na melhoria contínua e na otimização dos processos de prestação dos serviços possibilitando que a CONTRATADA possa reduzir seus custos mantendo seus ganhos mensais ao mesmo tempo que aprimora os serviços com a padronização e automatização dos processos em conjunto com a CONTRATANTE.

15.3. Para efeito desta contratação, o Acordo de Nível de Serviço acontecerá por meio de ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o adjudicatário e o órgão, que define, de forma objetiva, os níveis esperados de qualidade da prestação dos

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

78





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

serviços e respectivas adequações ao pagamento mensal, indicando parâmetros de desempenho, que servirão para aferir a sua execução pela CONTRATADA.

15.3.1. Objetivo: definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados na execução do contrato.

15.3.2. Estrutura: a avaliação do nível de serviço se faz por meio de análise dos seguintes grupos e seus respectivos itens:

15.3.2.1. Grupo 1 – Desempenho das Atividades: busca avaliar o cumprimento das atividades previstas na especificação técnica e com vistas às melhores práticas.

15.3.2.2. Grupo 2 - Fornecimento de Materiais, Equipamentos e Uniformes: busca avaliar o atendimento aos critérios de fornecimento dos insumos previstos na prestação dos serviços.

15.3.2.3. Grupo 3 – Gerenciamento: busca avaliar o atendimento aos critérios de administração do serviço prestado e resposta a demandas do CONTRATANTE.

15.3.3. Pontuação: a pontuação atribuída aos itens indicados no Formulário de Avaliação do Nível de Serviço deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

15.3.3.1. Deverá ser atribuído 1 ponto ao item avaliado como “CONFORME”.

15.3.3.2. - Deverá ser atribuído 0,5 pontos ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”.

15.3.3.3. Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”.

15.4. Formulário de Avaliação do Nível de Serviço

15.4.1. O Formulário de Avaliação do Nível de Serviço deverá ser preenchido, pelo fiscal do contrato ou servidor indicado pela Direção, e encaminhado à área financeira para efetuar o pagamento, juntamente com o ateste técnico referente aos serviços prestados mensalmente.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Grupo 1 – Desempenho das Atividades:

1.1) O tempo máximo para atendimento de chamados de usuários (*Tempo = Hora de abertura do chamado – Hora de atendimento*) deve ser menor ou igual a 30 minutos, **aplicados aos itens 1 e 2 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.2) O tempo máximo para retorno aos usuários após conclusão dos chamados (*Tempo = Hora de encerramento – Hora de retorno*) deve ser menor ou igual a 60 minutos, **aplicados aos itens 1 e 2 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.3) O tempo máximo para escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de suporte N1, para os serviços de suporte de níveis superiores (*Tempo = Hora de atendimento – Hora de escalonamento*) deve ser menor ou igual a 30 minutos, **aplicados aos itens 1 a 3 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

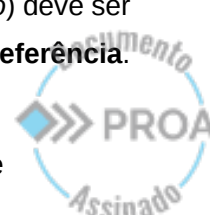
Justificativa da não conformidade:

1.4) O tempo máximo para atendimento a requisições de serviços de aumento de capacidade de disco, memória ou processamento em servidor físico ou virtual (*Tempo = Hora de conclusão da requisição – Hora de início da requisição*) deve ser menor ou igual a 60 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

80





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Justificativa da não conformidade:

1.5) O tempo máximo para atendimento a requisições de serviços de restauração de cópia de segurança de pasta de rede departamental (*Tempo = Hora de início da restauração – Hora de início da requisição*) deve ser menor ou igual a 30 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.6) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços de desbloqueio de site para navegação na Internet (*Tempo = Hora de conclusão – Hora de início da requisição*) deve ser menor ou igual a 30 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.7) O tempo máximo para disponibilização de servidor físico ou virtual para demandas das outras áreas de negócio (*Tempo = Hora de entrega da solicitação – Hora de início da solicitação*) deve ser menor ou igual a 72 horas, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

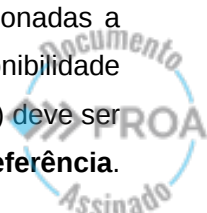
Justificativa da não conformidade:

1.8) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços relacionadas a dispositivos (Servidores, Switches, Storage, etc.), em caso de indisponibilidade (*Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**.

Em conformidade?

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

81





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.9) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços relacionadas a acesso à Internet e serviços externos (PROA, SRO, FPE, Office 365, etc.), em caso de indisponibilidade (*Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.10) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços relacionadas a banco de dados (MySQL, Oracle, PostgreSQL, SQL Server), em caso de indisponibilidade (*Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.11) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços relacionadas aos sistemas do laboratório de tecnologia contra a lavagem de dinheiro, em caso de indisponibilidade (*Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade*) deve ser menor ou igual a 30 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

1.12) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços de alteração de permissões de acesso à arquivos e pastas departamentais (*Tempo = Hora de conclusão da requisição – Hora de início da requisição*) deve ser menor ou igual a 60 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.13) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços de suporte a problemas relativos a arquivos e pastas departamentais (*Tempo = Hora de conclusão da requisição – Hora de início da requisição*) deve ser menor ou igual a 30 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.14) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços de autenticação – AD, em caso de indisponibilidade (*Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicados aos itens 4 a 6 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.15) O tempo máximo para comunicação de incidentes de segurança a Central de serviços da CONTRATADA e aos gestores de TI (*Tempo = Hora da comunicação – hora da triagem*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

Justificativa da não conformidade:

1.16) O tempo máximo para correção de incidente nos serviços de segurança da PCRS, em caso de indisponibilidade (*Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade*) deve ser menor ou igual a 60 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.17) O tempo máximo para requisição de mudança para aplicação de patches e hotfixes de segurança ou indicação de solução de contorno para tratamento de grave vulnerabilidade ou ameaça emergente (*Tempo = Hora de conclusão do planejamento da requisição de mudança – hora de disponibilização dos patches e hotfixes ou divulgação de grave vulnerabilidade ou ameaça emergente*) deve ser menor ou igual a 72 horas, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.18) O tempo máximo para resolução de requisições de serviços relacionadas aos Produtos de Endpoint, UTM e WAF (*Tempo = Hora da resolução da solicitação – hora de início da solicitação*) deve ser menor ou igual a 90 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

1.19) O tempo máximo para triagem de incidentes de segurança (*Tempo = Hora da triagem – Hora de entrada do evento de segurança*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.20) O tempo máximo para resposta de incidentes de segurança de gravidade alta (*Tempo = Hora do início da resposta – hora da triagem*) deve ser menor ou igual a 60 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.21) O tempo máximo para resposta de incidentes de segurança de gravidade média (*Tempo = Hora do início da resposta – hora da triagem*) deve ser menor ou igual a 120 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.22) O tempo máximo para resposta de incidentes de segurança de gravidade baixa (*Tempo = Hora do início da resposta – hora da triagem*) deve ser menor ou igual a 180 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

1.23) O tempo máximo para comunicação de incidentes a Central de serviços da CONTRATADA e aos gestores de TI (*Tempo = Hora da comunicação – hora da triagem*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicado ao item 7 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.24) O tempo máximo para comunicação de descoberta de falha de segurança de gravidade alta (*Tempo = Hora da descoberta – hora da comunicação*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, aplicado ao item 8 do termo de referência. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.25) O tempo máximo para comunicação de descoberta de falha de segurança de gravidade média (*Tempo = Hora da descoberta – hora da comunicação*) deve ser menor ou igual a 120 minutos, **aplicado ao item 8 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.26) O tempo máximo para comunicação de descoberta de falha de segurança de gravidade baixa (*Tempo = Hora da descoberta – hora da comunicação*) deve ser menor ou igual a 180 minutos, **aplicado ao item 8 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Justificativa da não conformidade:

1.27) O tempo máximo para abertura de chamados de suporte com terceiros (*Tempo = Hora de abertura do chamado – hora da triagem*) deve ser menor ou igual a 15 minutos, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.28) O índice de cumprimento dos prazos acordados para a execução das Ordens de Serviço Exclusivas (*Prazo Real – (Prazo Acordado + 25%)*), aplicados aos itens 9 a 11 do termo de referência. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.29) A CONTRATADA manteve profissionais com a devida formalização e de acordo com as qualificações técnicas exigidas para executar os serviços contratados, ainda que em casos de substituição temporária, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.30) A CONTRATADA não suspendeu, colocou como pendente, pausou ou interrompeu, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

Justificativa da não conformidade:

1.31) A CONTRATADA não realizou mudanças de configuração nas soluções de TI sem autorização da unidade responsável, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.32) A CONTRATADA não fraudou, manipulou ou descaracterizou indicadores, metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.33) A CONTRATADA não causou qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia ou imprudência na execução das atividades contratuais, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.34) A CONTRATADA não deixou de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

Justificativa da não conformidade:

1.35) A CONTRATADA não perdeu dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.36) A CONTRATADA não causou qualquer dano aos equipamentos da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.37) A CONTRATADA não se recusou a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.38) A CONTRATADA não utilizou indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizou equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pela CONTRATANTE, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

89





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

1.39) A CONTRATADA não incluiu, excluiu ou alterou regras nos dispositivos sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

☐ Conforme ☐ Parcialmente conforme ☐ Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.40) A CONTRATADA respeitou o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades por ocasião de uma Requisição Planejada, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

☐ Conforme ☐ Parcialmente conforme ☐ Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.41) A CONTRATADA não interrompeu unilateralmente a prestação de serviços sem que houvesse evento de força maior que o justificasse, A CONTRATADA respeitou o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades por ocasião de uma Requisição Planejada, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

☐ Conforme ☐ Parcialmente conforme ☐ Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.42) A CONTRATADA não deixou de apresentar relatórios, levantamentos ou inventários no prazo determinado em comum acordo, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

☐ Conforme ☐ Parcialmente conforme ☐ Não conforme

Justificativa da não conformidade:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

1.43) A CONTRATADA produziu e manteve atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos, **aplicado a todos os itens do termo de referência.** Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.44) A CONTRATADA não deixou de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades, **aplicado aos itens 1, 2, 4, 5, 6 e 8 do termo de referência.** Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.45) A CONTRATADA atuou tempestivamente no caso de incidentes graves, **aplicado a todos os itens do termo de referência.** Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.46) A CONTRATADA documentou os ICs – Itens de Configuração e manteve 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, **aplicado aos itens 1 a 8 do termo de referência.** Em conformidade?

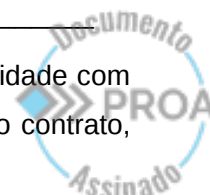
() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.47) A CONTRATADA cumpriu ou implementou as rotinas em conformidade com a Política de Segurança ou determinações da equipe de fiscalização do contrato, **aplicado a todos os itens do termo de referência.** Em conformidade?

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

91





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.48) A CONTRATADA não deixou de cumprir quaisquer obrigações estabelecidas no contrato e anexos, não previstas nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela PCRS, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.49) A CONTRATADA cumpriu ou implementou as rotinas em conformidade com os processos de trabalho da PCRS e da Diretoria do Departamento de Tecnologia da Informação Policial, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.50) A CONTRATADA elaborou auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações ou relatórios diversos conforme demanda, **aplicado aos itens 1 a 8 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

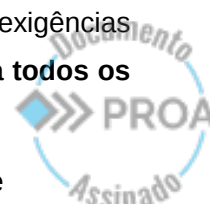
Justificativa da não conformidade:

1.51) A CONTRATADA apresentou os relatórios consolidados conforme exigências do termo de referência até o 5º dia útil do mês subsequente, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

92





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

Justificativa da não conformidade:

1.52) A CONTRATADA apresentou relatórios, levantamentos ou inventários conforme demanda em até 3 dias úteis, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.53) A CONTRATADA apresentou regularmente propostas de melhorias no ambiente, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.54) A CONTRATADA não deixou de notificar sobre ocorrências recorrentes, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.55) A CONTRATADA manteve o Configuration Management Database (CMDB) atualizado, **aplicado aos itens 1 a 8 do termo de referência**. Em conformidade?

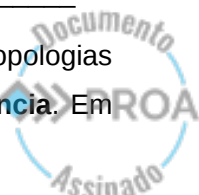
() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.56) A CONTRATADA manteve a documentação e os desenhos das topologias atualizados e completos, **aplicado aos itens 1 a 8 do termo de referência**. Em conformidade?

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

93





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.57) A CONTRATADA cumpriu ou implementou as rotinas em conformidade com os Planos de Gerenciamento de Incidentes, de Disponibilidade, de Continuidade e de Recuperação de Desastres das soluções de TI, **aplicado aos itens 1 a 8 do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.58) A CONTRATADA analisou a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções ou correções, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

1.59) A CONTRATADA não deixou de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe da CONTRATANTE, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

94



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

Grupo 2 – Fornecimento de Materiais, Equipamentos e Uniformes:

2.1) A CONTRATADA forneceu todos os itens necessários para execução do **item 3 - Serviços de Centro de Operações de Rede (Network Operations Center – NOC)** do termo de referência. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

2.2) A CONTRATADA forneceu todos os itens necessários para execução do **item 7 – Serviços de Centro de Operações de Segurança (Security Operations Center)** do termo de referência. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

Grupo 3 – Gerenciamento:

3.1) A CONTRATADA atendeu aos critérios de execução dos serviços prestados, avaliando as características e demandas de cada item, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

3.2) A CONTRATADA atendeu ao pedido de substituição de profissional quando solicitado pela PCRS, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme





**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL**

Justificativa da não conformidade:

3.3) A CONTRATADA manteve todas as certificações profissionais requeridas vigentes, **aplicado a todos os itens do termo de referência**. Em conformidade?

() Conforme () Parcialmente conforme () Não conforme

Justificativa da não conformidade:

SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO

Total de Pontos do Grupo 1: _____

Total de Pontos do Grupo 2: _____

Total de Pontos do Grupo 3: _____

TOTAL: $(\sum \text{Grupo 1} + \sum \text{Grupo 2} + \sum \text{Grupo 3}) \times 10$
$\sum \text{Itens avaliados}$

PERCENTUAL A SER DESCONTADO NA FATURA: _____

Base de referência:

Pontuação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL > 8 pontos	0,00%
NOTA FINAL ≥ 7 e < 8 pontos	1,50%
NOTA FINAL ≥ 6 e < 7 pontos	3,00%
NOTA FINAL ≥ 5 e < 6 pontos	4,50%
NOTA FINAL ≥ 4 e < 5 pontos	6,00%
NOTA FINAL < 4 pontos	7,50%



**Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br**

96



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

15.5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS PARA TODOS OS SERVIÇOS

15.5.1. Caso o não atendimento de algum Acordo nível de serviço tenha como fatores determinantes situações que fujam ao controle e gestão da CONTRATADA, esta poderá justificar a situação no relatório mensal, e cabe ao fiscal de contrato avaliar se a justificativa é aceitável ou não. O não cumprimento de qualquer indicador de nível de serviço, que não tenha sido devidamente justificado pela CONTRATADA, ou que sua justificativa não tenha sido aceita pela CONTRATANTE, implicará em desconto no pagamento da fatura de acordo com os critérios definidos neste Acordo de Nível de Serviço.

16. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

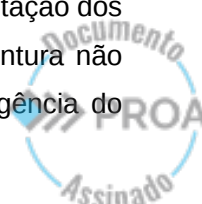
16.1. A transferência de conhecimento será feita mediante a prestação de informações contidas nos Relatórios Gerenciais de Serviço.

16.2. Os conhecimentos técnicos repassados para a equipe do DTIP serão utilizados em casos de interrupção, transição e encerramento contratual, de modo a minimizar impactos e permitir que as necessidades da PCRS não sejam prejudicadas ou interrompidas.

16.3. O processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a empresa a ser contratada assumir as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a empresa contratada a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções adquiridas. Ao final do contrato de prestação dos serviços, a empresa CONTRATADA deverá fornecer, pelo período de 90 (noventa) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para a empresa sucessora à prestação dos serviços, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

97





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

16.4. A empresa CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final dos contratos, aconteçam de forma precisa e responsável.

17. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

17.1. Os conhecimentos produzidos no Relatório Gerencial de Serviço serão de propriedade intelectual da PCRS.

17.2. Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencerão a PCRS, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

17.3. Portanto a empresa CONTRATADA cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados da PCRS.

18. DOS REQUISITOS TÉCNICOS

18.1. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada e executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos neste TR.

18.2. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela PCRS e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

18.3. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TI e respectivas áreas finalísticas do DTIP envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

98





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

segurança vigentes. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TI do DTIP exigem e devem ser prestados.

18.4. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional da PCRS, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores.

18.5. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TI devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente.

18.6. As especificações dos requisitos técnicos para a prestação dos serviços estão pormenorizadas no item 9.2 – QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL MÍNIMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS deste TR.

19. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

19.1. A CONTRATADA poderá estar sujeita a auditorias, por meio de *softwares* que façam tratamento dos *logs* em computadores e equipamentos de rede, de maneira a produzir relatórios sobre a segurança do ambiente e a proteção dos dados pessoais dos cidadãos, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD).

19.2. A CONTRATADA, com a assinatura do contrato resultante da presente licitação, reconhece sua condição de operadora frente à proteção dos dados pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

19.3. Em face das exigências legais contidas na norma supracitada, a CONTRATADA responsabiliza-se em manter a integridade e segurança de todos os dados pessoais dos usuários dos sistemas de informação da PCRS enquanto permanecer na execução do contrato.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

99



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

19.4. Todas as informações dos sistemas e bases de dados disponibilizadas à CONTRATADA são confidenciais e de propriedade da CONTRATANTE e só poderão ser utilizadas para a execução dos serviços descritos no edital, exclusivamente nas dependências da CONTRATANTE. Em hipótese alguma, tais informações poderão ser compartilhadas ou utilizadas para outros fins, cabendo à CONTRATADA, na condição de operadora, a proteção dos dados pessoais armazenados e processados, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018.

19.5. A CONTRATADA deve obedecer e fazer cumprir pelos funcionários e prepostos, as regras e condições previstas na Lei Federal nº 13.709/2018

20. DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO

20.1. Serão fiscais e gestores do contrato:

20.1.1. O coordenador do Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC do Departamento de Tecnologia da Informação Policial – DTIP será fiscal e gestor do contrato referente aos **itens 1 e 2**.

20.1.2. O coordenador do Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI da Divisão de Redes e Equipamentos – DRE do Departamento de Tecnologia da Informação Policial – DTIP será fiscal e gestor do contrato referente aos **itens 3 a 11**.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

100



23120400058592

Nome do documento: ANEXO_II_TR_Servico_Especializado_de_TI_Rev13_Final.pdf

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

HENRIQUE SMIDT SEEWALD

PC / 400705 / 322135002

03/07/2024 15:11:55

