



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

ANEXO I-I

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO / NMS

1. INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

1.1. Os chamados técnicos serão categorizados nos Níveis de Severidade descritos abaixo, devendo ser atendidos nos prazos especificados:

NÍVEL DE SEVERIDADE	
Nível	Descrição
1	Serviço totalmente indisponível
2	Serviços parcialmente indisponíveis, com degradação de desempenho/funcionalidade ou com ocorrência de mau funcionamento
3	Serviços disponíveis com ocorrência de alarmes
4	Consultas sobre problemas, dúvidas gerais sobre a execução de configurações, orientações para administração da solução e demais questionamentos sobre a utilização da solução

1.2. Para os serviços de suporte técnico e manutenção da solução antivírus, deverão ser obedecidos os seguintes níveis de serviço:

NÍVEL DE SERVIÇO				
PRAZOS	1	2	3	4
Início do atendimento	2 horas	4 horas	8 horas	16 horas
Solução provisória	24 horas	40 horas	64 horas	80 horas
Término do atendimento	72 horas	96 horas	120 horas	240 horas

1.3. Serão considerados para efeito do nível de serviço exigido:

1.3.1. Início do Atendimento: Horas úteis decorridas entre a abertura do chamado técnico pela Contratante e o primeiro contato do técnico da Contratada.

1.3.2. Solução Provisória: Horas úteis decorridas entre o início do chamado técnico e a apresentação da solução provisória. Entenda-se por solução provisória uma alternativa que viabilize o funcionamento da solução da PRF até que o problema seja tratado em definitivo.

1.3.3. Término do Atendimento: Horas úteis decorridas entre o início do chamado técnico e a conclusão do atendimento do chamado técnico pela Contratante.

1.4. Caso o problema identificado, por questão de viabilidade técnica, necessite de mais tempo para apresentar uma solução definitiva, esta deverá ser solicitada juntamente com as motivações para o novo prazo, que serão submetidas para avaliação pelos técnicos da DSIC, que poderão optar por conceder ou não o prazo com base na justificativa apresentada.

1.5. O atendimento da demanda só será considerado concluído após o de acordo do demandante do chamado da Contratante. Caso a Contratante não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a Contratante fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas.

1.6. O nível de severidade do chamado será definido exclusivamente pela Contratante no momento da sua abertura, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

1.6.1. A Contratada poderá contestar a classificação atribuída, de forma devidamente fundamentada, cabendo à Contratante a decisão final quanto à manutenção ou eventual reclassificação do nível de severidade, sem prejuízo do cumprimento imediato dos prazos inicialmente estabelecidos.

1.7. O nível de severidade poderá ser reclassificado, quando necessário. Caso isso ocorra, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade, a partir do momento da ciência à Contratada por meio dos canais de atendimento disponibilizados.

1.8. No caso de não atendimento dos níveis de serviço especificados, serão aplicados os seguintes descontos nas respectivas faturas do mês em que houver o(s) incidente(s):

NÍVEL DE SEVERIDADE	
Nível de severidade	Desconto
1	2%
2	1,5%
3	1%
4	0,5%

1.9. Deverão ser mantidos registros para cada atendimento realizado, onde a Contratada deverá apresentar sempre que solicitado seu detalhamento em formato de relatório contendo minimamente data, hora do chamado, início e término do

atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.

1.10. **Dos Serviços Técnicos Especializados:**

1.10.1. Consideram-se Serviços Técnicos Especializados as atividades de alta complexidade (como implantação de APT/DDI, Suporte Nível 3 e Forense) que exigem cronograma específico e execução via Ordem de Serviço (OS).

1.10.2. Para fins desta contratação, consideram-se 'Serviços Técnicos Especializados' as atividades de alta complexidade executadas por profissionais certificados, compreendendo:

1.10.2.1. Implantação e Configuração Avançada: Atividades de instalação e ajuste fino (tuning) dos sensores de rede (DDI), integração de consoles unificadas (Trend Vision One) e configuração de ambientes de Sandbox;

1.10.2.2. Gestão de Postura em Nuvem (CSPM/CIEM): Identificação e remediação de riscos em ambientes multinuvem (AWS, Azure e GCP), incluindo análise de superfícies de ataque e caminhos de exposição;

1.10.2.3. Suporte de Terceiro Nível (N3): Atendimento prestado por especialistas ou diretamente pelo fabricante para a resolução de incidentes críticos, instabilidades sistêmicas ou falhas de segurança que não puderam ser resolvidas pelos níveis iniciais de suporte;

1.10.2.4. Apoio à Resposta a Incidentes e Forense: Extração de dados forenses, análise de ciclo de vida de ataques complexos (APTs) e execução de planos de remediação (playbooks) para contenção de ameaças;

1.10.2.5. Interoperabilidade e Integração: Configuração de APIs de integração da solução com ferramentas de SIEM (ex: Splunk, IBM QRadar) e infraestrutura de diretório (Active Directory/LDAP).

1.11. **Tabela de Progressividade de Glosas:**

1.11.1. O descumprimento dos prazos de solução ensejará glosas proporcionais e progressivas, incidentes sobre o valor mensal do item afetado :

Dias de Atraso (Após Prazo de Solução)	Percentual de Desconto (Glosa)	Justificativa Técnica
De 01 a 05 dias corridos	2%	Falha leve: atraso inicial no suporte ou entrega.
De 06 a 10 dias corridos	5%	Falha moderada: impacto na gestão de vulnerabilidades.
De 11 a 15 dias corridos	10%	Falha grave: risco prolongado à infraestrutura.
De 16 a 20 dias corridos	15%	Falha crítica: comprometimento da segurança institucional.
Acima de 20 dias corridos	20%	Caracterização de inexecução parcial do objeto.

1.12. **Atualização Evolutiva**

1.12.1. Caso julgue necessário, a Contratante poderá solicitar à Contratada a execução ou o acompanhamento de instalação e configuração de atualização evolutiva disponibilizada pelo fabricante. Para esse caso, a Contratada deverá apresentar, num prazo de 10 (dez) dias úteis após solicitação, planejamento de atualização que deverá ser aprovado pela Contratante.

1.12.2. O planejamento de atualização deverá conter: descrição de todos os procedimentos a serem realizados, cronograma de execução e plano de reversão a ser aplicado em caso de indisponibilidade, degradação de desempenho ou mau funcionamento.

1.12.3. Indisponibilidades, degradação de desempenho ou mau funcionamento decorrentes do procedimento de atualização deverão ser sanados dentro dos prazos de atendimento previstos, conforme o caso.

2. **REGRAS GERAIS DE AFERIÇÃO E FISCALIZAÇÃO**

2.1. A unidade de medida adotada para remuneração do serviço prestado será Hora de Serviço Técnico - HST, de acordo com as quantidades e tipos de serviços no item “DO OBJETO” e Hora de Serviço Técnico.

2.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados e monitorados através de RELATÓRIOS DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e de registros de ocorrências que evidenciarão a aderência da atuação da CONTRATADA aos seguintes fatores: eficiência e comunicação.

2.3. O pagamento da CONTRATADA será proporcional ao atendimento da meta estabelecida e adequado à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos em função do INDICADOR DE RESULTADO DA CONTRATADA (IRC), que variará entre os valores 0 (zero) e 1 (um), cujo valor será a soma das ponderações dos seguintes componentes:

Tabela 10

Aspecto	Indicador	Sigla	Peso
Eficiência	Índice de Retorno	IR	0,2
Eficiência	Índice de Tempestividade	IT	0,3
Eficiência	Índice de Recorrência de Tempestividade	IRT	0,3
Comunicação	Índice de Falhas de Comunicação	IFC	0,2

2.4. Para os chamados realizados diretamente na central da **CONTRATADA**, o registro gerado (ticket) servirá como documento de referência para aferição do SLA, dispensando a emissão de Ordem de Serviço individual para cada atendimento de suporte rotineiro .

2.5. Ocorrências não causadas por ação ou omissão da **CONTRATADA** e que interfiram no cálculo dos índices deverão ser abonadas pelo Fiscal Técnico, desde que devidamente registradas de forma tempestiva exclusivamente no sistema de controle disponibilizado pelo **CONTRATANTE** .

2.6. As ocorrências registradas após o fechamento do período, bem como a ausência de apontamentos no sistema de controle, não caracterizam, por si sós, falha na execução do objeto .

2.6.1. Não se impede que a **CONTRATADA** comprove, a qualquer tempo, por outros meios idôneos, a regular prestação dos serviços e o atingimento dos resultados .

2.6.2. Na hipótese de a comprovação ocorrer após a realização do pagamento, eventual ajuste financeiro será efetuado no mês subsequente .

2.7. Ocorrências inseridas após o fechamento do período de avaliação ou mesmo ausência de apontamentos serão consideradas uso inadequado do sistema de controle das demandas e atividades e não servirão de motivação para a não aplicação de ajustamento no pagamento mensal (glosa) ou aplicação de sanções administrativas.

2.8. INDICADOR "ÍNDICE DE RETORNO (IR)"

2.8.1. **Objetivo do índice:** Medir a eficiência do fluxo operacional de atendimento das demandas de usuários reunidas sob uma Ordem de Serviço através da contagem no número de retornos do estado de homologação para estados anteriores.

2.8.2. Metodologia de cálculo do IR:

2.8.2.1. Levanta-se no sistema de controle das demandas e atividades o número de retornos do estado de homologação para estados anteriores (NRFA), das demandas que compõem uma Ordem de Serviço;

2.8.2.2. Levanta-se o número de Ordens de Serviços (OS) vinculado ao período de análise;

2.8.2.3. Caso $NRFA \leq OS$, IR será igual a zero. Caso contrário, $IR = (NRFA / OS) \times 0,2$.

2.8.2.4. **Limitador:** Não há limite máximo para o valor do IR.

2.8.3. INDICADOR "ÍNDICE DE TEMPESTIVIDADE (IT)"

2.8.4. **Objetivo do índice:** Medir o percentual de demandas entregues fora do prazo.

2.8.5. Metodologia de cálculo do IT:

2.8.5.1. Levanta-se o número de Ordens de Serviços (OS) que compõe o período de análise;

2.8.5.2. Do subconjunto acima, identificam-se as demandas não entregues (OSNE) dentro do prazo definido para a análise;

$$IT = \frac{\sum OSNE}{\sum OS} \times 0,3$$

2.8.5.3. Calcula-se

2.8.5.4. **Limitador:** Não há limite máximo para o valor do IT.

2.8.6. INDICADOR "ÍNDICE DE RECORRÊNCIA DE TEMPESTIVIDADE (IRT)"

2.8.7. **Objetivo do índice:** Medir a recorrência de entregas de Ordens de Serviço fora do prazo.

2.8.8. Metodologia de cálculo do IRT:

2.8.9. Levanta-se o número de Ordem de Serviços (OS) que compõe o período de análise;

2.8.9.1. Do subconjunto acima, identifica-se as Ordens de Serviços não entregues (OSNE) dentro do prazo definido para a OS;

2.8.9.2. Caso de alguma demanda do subconjunto OSNE tenha sido avaliada como entregue fora do prazo preestabelecido anteriormente, $IRT = IT \times 0,3$. Caso contrário, $IRT = 0$.

2.8.9.3. **Limitador:** Não há limite máximo para o valor do IRT

2.8.10. INDICADOR "ÍNDICE DE FALHAS DE COMUNICAÇÃO (IFC)"

2.8.11. **Objetivo do índice:** Medir o percentual de falhas de comunicação ocorridas entre a equipe de execução e o responsável pela demanda (área negocial), que causaram impacto negativo na qualidade ou no prazo.

2.8.12. Metodologia de cálculo do IFC:

2.8.12.1. Levanta-se o número de Ordens de Serviços (OS) que compõe o período de análise;

2.8.12.2. A fiscalização contratual levantará o número de ocorrências de falhas de comunicação (NFC) entre a equipe de execução e o responsável pela demanda (área negocial), através de um questionário objetivo aplicado durante a homologação da demanda;

$$IFC = \frac{\sum NFC}{\sum OS} \times 0,2$$

2.8.12.3. Calcula-se

2.8.12.4. **Limitador:** O valor máximo para o IFC será igual a 0,1.

2.8.13. INDICADOR DE RESULTADO DA CONTRATADA (IRC)

2.8.13.1. O Indicador de Resultado da Contratada (IRC) será calculado pela fórmula
$$IRC = 1 - (IR + IT + IRT + IFC)$$

2.8.13.2. O IRC será calculado com duas casas decimais, seguindo as regras de arredondamento ABNT NBR 5891:1977.

2.8.13.3. O índice se aplica ao somatório de todas as Ordens de Serviços executadas/finalizadas no mês sob apuração.

2.8.13.4. A remuneração da CONTRATADA vincular-se-á ao IRC da seguinte forma:

- a) $1 \leq \text{IRC} \leq 0,95$ é a meta a ser alcançada pela CONTRATADA;
- b) $0,95 < \text{IRC} \leq 0,90$ é a faixa específica de tolerância onde a CONTRATADA sujeitar-se-á à simples notificação e abaixo da qual ocorrerá redimensionamento no pagamento;
- c) $0,90 < \text{IRC}$ é a faixa de adequação (redimensionamento) no pagamento na ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo do limite superior da faixa, limitado ao máximo de 15% do valor mensal do serviço.

2.8.13.5. A extrapolação do limite máximo de 15% para redução do valor mensal previsto no item anterior ensejará a aplicação cumulativa de sanção administrativa prevista.

2.8.14. De acordo com as regras dispostas no item 2.8.13 a remuneração da CONTRATADA vincular-se-á **ao alcance de meta do IRC de ao menos 0,95**, abaixo do qual a CONTRATADA, conforme o caso, sujeitar-se-á à notificação ou à aplicação de ajustamento no pagamento mensal correspondente (glosa).

PRF

Documento assinado eletronicamente por **FABIO COVA MARTINS, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 05/03/2026, às 16:24, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.

PRF

Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ DE SOUZA ARRUDA, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 05/03/2026, às 16:29, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.

PRF

Documento assinado eletronicamente por **GIOVANI AUGUSTO TAGLIAPIETRA, Policial Rodoviário(a) Federal**, em 05/03/2026, às 16:35, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador **71484841** e o código CRC **EEE4DDFC**.



Referência: Processo nº 08650.032146/2025-38



SEI nº 71484841