



## GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

### SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

CONTRATO Nº 047416/2022, QUE ENTRE SI CELEBRAM O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL, E A CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA, NOS TERMOS DO PADRÃO Nº 01/2002.

PROCESSO SEI-GDF Nº [00090-00011571/2021-87](#).

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS PARTES

1.1. O DISTRITO FEDERAL, por meio da SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL, doravante denominada CONTRATANTE, inscrita no CNPJ/MF nº 00.394.726/0001-56, situada na Praça do Buriti, Zona Cívico Administrativa, Anexo do Palácio do Buriti, 15º Andar, Brasília/DF, neste ato representada por representada por VALTER CASIMIRO SILVEIRA, brasileiro, portador do RG nº 1.185.468 SSP/DF, inscrito no CPF sob o nº 564.286.341-04, na qualidade de Secretário de Estado, com delegação de competência prevista nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal; e a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, doravante denominada CONTRATADA, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, situada no SHN Quadra 02, Bloco F, Ed. Executive Office Tower, 17º Andar, Brasília/DF, CEP: 70702-906, neste ato representada por ANTÔNIO JORGE SOARES DE SOUZA, portador do RG nº 1.048.324 e do CPF nº 393.912.807-49, e ELTON EDUARDO DE LIMA, portador do RG nº 114344062 DETRAN/RJ SSP/DF e do CPF nº 095.726.147-03 na qualidade de Representantes Legais; e em observância às disposições da Lei nº 8.666/1993 e demais legislações aplicáveis, e suas alterações, resolvem celebrar o presente Contrato, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

#### 2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1. O Contrato obedece aos termos do Edital de Licitação - Pregão Eletrônico Nº 01/2022 (SEI nº [90793482](#)), do Termo de Referência (SEI nº [91468662](#)), da Proposta (SEI nº [93080436](#)), da Ata de Registro de Preços (SEI nº [94305367](#)), da Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 04/2014, da Lei nº 8.666/1993 e demais legislações aplicáveis.

#### 3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. O Contrato tem por objeto a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para atividades continuadas de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis, suporte a infraestrutura de redes e segurança da informação de 3º nível, suporte a administração de banco de dados, suporte a análise de banco de dados e banco de dados geoprocessados e suporte à governança de tecnologia da informação; consoante especificam o Edital de Licitação - Pregão Eletrônico Nº 01/2022 (SEI nº [90793482](#)), o Termo de Referência (SEI nº [91468662](#)), a Proposta (SEI nº [93080436](#)) e a Ata de Registro de Preços (SEI nº [94305367](#)), que passam a integrar o presente Contrato.

3.2. Os serviços serão contratados nos seguintes quantitativos:

Item	Especificação	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, em lote único, do tipo menor preço global, para atividades continuadas de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis, suporte a infraestrutura de redes e segurança da informação de 3º nível, suporte a administração de banco de dados e suporte a análise de banco de dados e banco de dados geoprocessados, e suporte à governança de tecnologia da informação.	84.972	R\$ 45,75	R\$ 3.887.469,00

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada, por menor preço global, segundo o disposto nos arts. 6º e 10º da Lei nº 8.666/1993.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DO REAJUSTE

5.1. O valor total do contrato é de R\$ 3.887.469,00 (três milhões, oitocentos e oitenta e sete mil quatrocentos e sessenta e nove reais), a ser atendido à conta de dotações orçamentárias consignadas no orçamento corrente, enquanto a parcela remanescente será custeada à conta de dotações a serem alocadas no(s) orçamento(s) seguinte(s).

5.2. O valor do contrato será fixo e irrevogável por um período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua correção de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

#### 6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. A despesa correrá a conta da seguinte Dotação Orçamentária:

6.1.1. Unidade Orçamentária: 26.101 - Secretaria de Transporte e Mobilidade do Distrito Federal.

6.1.2. Programa de Trabalho: 26.126.8216.2557.0098 -GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DOS SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO--DISTRITO FEDERAL;

6.1.3. Fonte: 183;

6.1.4. Natureza da despesa: 33.90.40.- SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA;

6.2. O empenho inicial é de R\$ 1.088.026,50 (um milhão, oitenta e oito mil vinte e seis reais e cinquenta centavos), conforme Nota de Empenho 2022NE01128 (SEI nº [95152453](#)), emitida em 08/09/2022, na modalidade Global.

## 7. **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO**

7.1. O pagamento será feito, de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil do Distrito Federal, em parcela (s), mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura, liquidada até 30 (trinta) dias, dias de sua apresentação, devidamente atestada pelo Comissão Executora do Contrato.

7.2. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

7.3. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

7.4. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

7.5. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os ajustes relativos a serviços não executados e aos eventuais descumprimentos dos níveis mínimos de serviço e de desempenho exigidos, bem como das demais obrigações contratuais – em obediência ao disposto nos artigos 15 e 17 da IN/SLTI/MPOG nº 02/2008.

7.6. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

7.7. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

7.8. Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATANTE. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.

7.9. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada à SEMOB, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.

7.10. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

7.11. Antes de efetuar o pagamento será verificada a regularidade da CONTRATADA junto ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, mediante consulta “on-line”, cujo documento será anexado ao processo de pagamento. O Fiscal Administrativo do CONTRATO também será responsável pela verificação da manutenção das regularidades Fiscal, Previdenciária e Trabalhista da CONTRATADA, conforme disposto no Art. 33 da Instrução Normativa nº 01/2015 – SGD/SEDG/ME.

7.12. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com a SEMOB e o período de faturamento ao qual a nota se refere.

7.13. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula **EM = I x N x VP**, onde:

7.13.1. I = Índice de atualização financeira;

7.13.2. EM = Encargos moratórios;

7.13.3. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

7.13.4. VP = Valor da parcela em atraso.

7.14. O presente critério aplica-se aos casos de compensações financeiras por eventuais atrasos de pagamentos e aos casos de descontos por eventuais antecipações de pagamento.

#### 7.15. **NMS - Níveis mínimos de Serviços**

7.15.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.

7.15.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

7.15.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial, onde constem os indicadores/metras de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

7.15.4. O início da medição dos indicadores ocorrerá a partir da data de início da efetiva execução dos serviços.

7.15.5. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e ajustes dos serviços prestados, desde que a CONTRATADA não recuse o recebimento de nenhuma Ordem de Serviço.

7.15.6. Neste período, os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos sofrerão a flexibilização prevista.

7.15.7. A CONTRATANTE a qualquer momento pode ter acesso às ferramentas de monitoração, suporte, administração e gestão do ambiente e dos serviços, sem que isso gere ônus para a CONTRATANTE.

7.15.8. Abaixo a tabela que será utilizado para desconto na fatura mensal:

## níveis mínimos de serviços e fórmula de cálculo

Nº	Sigla-ID	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida	Regra para Desconto
1	INDN1-DIS-ITSM	Índice de Disponibilidade da Solução de ITSM	Tempo de Disponibilidade da Solução ITSM, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,5 % na fatura
2	INDN1DIS-URA	Índice de Disponibilidade da Central Telefônica e URA	Tempo de Disponibilidade da Solução Central Telefônica com URA, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,5 % na fatura
3	INDN1-DIS-BOT	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Chatbot	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
4	INDN1-DIS-AUT	Índice de Disponibilidade do Atendimento via Automação	Tempo de Disponibilidade da Solução de Automação dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
5	INDN1C-DIS-GER	Índice de Disponibilidade das soluções de Monitoramento gerenciamento do SNOC	Tempo de Disponibilidade da Solução gerenciamento do SNOC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,5 % na fatura
6	INDN1C-DIS-ATI	Índice de Disponibilidade dos ativos rede e segurança referente a resposta de incidentes e ataques	Tempo de Disponibilidade dos ativos rede e segurança referente a resposta de incidentes e ataques, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,5 % na fatura
7	INDN0SNOC-INC	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 15 minutos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	Minutos	15	Para cada 1% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
8	INDN0-DIS-GER	Índice de Disponibilidade das soluções de gerenciamento e automação	Tempo de Disponibilidade da Solução de Atendimento via Chatbot, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	100,0%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
9	INDN1-TME	Índice do Tempo Médio de Espera	TME = Tempo de Médio de Espera das ligações em 60 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,1 % na fatura
10	INDN1-TMA	Tempo Médio de Atendimento	Tempo de Médio de Atendimento presencial em 900 segundos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,1 % na fatura
11	INDN1-TMRR	Tempo Médio de Registro das Requisições	Tempo de Médio de Atendimento de Registro de Incidentes, Ocorrências e Requisições em 30 minutos	% (Percentual)	100%	Para cada 1% percentuais menores, será desconto

<b>níveis mínimos de serviços e fórmula de cálculo</b>						
			dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem			0,1 % na fatura
<b>12</b>	INDN2-TMR-MOB	Tempo Médio de Resposta para Início de Atendimento da SEMOB e pontos de Atendimento	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 8 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,1 % na fatura
<b>13</b>	INDN2-TMS-MOB	Tempo Médio de Solução Paliativa ou Definitiva da SEMOB e pontos de Atendimento	Tempo de Médio de Início de Atendimento presencial em 16 horas, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,1 % na fatura
<b>14</b>	INDN3-DIS	Índice de Disponibilidade do ambiente de datacenter	Tempo de Disponibilidade das ferramentas e insumos de Governança, dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
<b>15</b>	INDN3-INC	Índice de Tempo Máximo de Abertura de Incidentes	Tempo de Médio para abertura dos Incidentes de 15 minutos, dividido pelo tempo médio atingido dentro do mês, vezes cem	% (Percentual)	100%	Para cada 1% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
<b>16</b>	INDN3-REQ	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	Tempo de Médio para aceite das requisições de 2 horas	% (Percentual)	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
<b>17</b>	INDGSTI-REQ	Índice de Tempo Médio para o aceite das requisições	Tempo de Médio para aceite das requisições de 48 horas	% (Percentual)	100%	Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,1 % na fatura
<b>18</b>	INDGSTI-DIS	Índice de Disponibilidade dos Processos, Relatórios, Painéis e Dashboards	Tempo de Disponibilidade das ferramentas e insumos de Governança, dividido pelo tempo total de operação destes serviços implementados, vezes cem.	% (Percentual)	100%	Para cada 5% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura
<b>19</b>	INDGSTI-ATU	Índice de atualização das informações disponibilizadas	Percentual de manutenção das informações disponibilizadas	% (Percentual)	100%	Para cada 10% percentuais menores, será desconto 0,2 % na fatura

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

8.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do inciso II, do Art. 57, da Lei nº 8.666/1993.

8.2. Caso o Contrato seja assinado de forma eletrônica, considerar-se-á para efeito de início da vigência a data em que o último signatário assinar.

## 9. CLÁUSULA NONA – DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. A contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para atividades continuadas de atendimento, operação, processamento de sistemas, sustentação, suporte técnico (N1, N2, N3) por meio de manutenção preditiva, preventiva, corretiva e evolutiva e de Governança Corporativa de TIC com o objetivo de realizar gerenciar os serviços de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo com

fornecimento de barramento tecnológico com orquestração, automação cognitiva, inteligência artificial e integração de canais *omnichannel* como serviço, envolvendo os processos, infraestrutura e negócios e Governança de TIC compreendendo o planejamento, organização, customização, parametrização, automação, implantação, projetos, proteção de dados e visibilidade e transparência dos processos, serviços contratados, pelo período de 12 (doze) meses, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*), conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

9.2. A prestação de serviços técnicos especializados de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis, suporte a infraestrutura de redes e segurança da informação de 3º nível, suporte a administração de banco de dados e suporte a análise de banco de dados e banco de dados geoprocessados, e suporte à governança de tecnologia da informação e a gestão alta disponibilidade dos ambientes tecnológicos e corporativos da área de TIC, envolve as seguintes atividades:

- 9.2.1. Gerenciamento e Orquestração da infraestrutura, processos e negócios;
- 9.2.2. Atendimento humanizado e automatizado por meio de URA e *chatbot* por meio de mensageria a todos os usuários;
- 9.2.3. Monitoramento preditivo e preventivo do ambiente corporativo e datacenter com foco em conectividade e segurança
- 9.2.4. Operação do ambiente corporativo e datacenter;
- 9.2.5. Sustentação do ambiente corporativo e datacenter;
- 9.2.6. Suporte do ambiente corporativo e datacenter
- 9.2.7. Processamento das aplicações, sistemas e dos dados e informações;
- 9.2.8. Governança e gestão inteligente dos serviços, processos de alta disponibilidade de Datacenter e ambiente corporativo;
- 9.2.9. Arquitetura e Engenharia com parametrização, customização, desenvolvimento, planejamento e mudanças de processos, infraestrutura e negócios;

9.3. Tabela de quantitativos de itens de configuração estimado mensalmente.

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE
Itens de Configuração Organizacionais	1	Ativos monitorados	650
	2	Ativos Gerenciados	331
	3	Caixas postais de correio eletrônico	500
	4	Domínios (LDAP)	1
	5	Grupos de usuários, listas de distribuição e caixas corporativas	26
	6	Links com a Internet	1
	7	Links WAN (privativos)	0
	8	Máquinas Virtuais	128
	9	Portais de Serviços Corporativos	0
	10	Redes locais geograficamente distintas	33
	11	Redes Wifi	2
	12	Usuários da rede local (AD - GDFNet)	500
	13	Usuários do ITSM (14 disciplinas ITIL)	500
	14	Usuários da URA (Unidade de Resposta Audível)	500
	15	Usuários do <i>Chatbot</i> (Bot com mensageria de inteligência artificial cognitiva)	500
	16	VLANs ativas e ou contratos	8

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE
Itens de Configuração Físicos	17	AP's - Access Points	8
	18	Ativos de Colaboração e ou Videoconferência	0
	19	Balanceadores	0
	20	Controladoras	0
	21	Dispositivos Móveis (Notebooks, Tablets, Smartphones, Token e etc.)	30
	22	<i>Enclousures e Appliances de Hiperconvergência</i>	0
	23	Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	500
	24	<i>Firewall's / Proxy / Appliance de Segurança</i>	1
	25	Geradores de Energia	0
	26	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	50
	27	<i>Nobreak's</i>	0
	28	Portas de Switches, Controladoras e <i>Appliances</i> Corporativos	624
	29	Portas de <i>Switches</i> , Controladoras e <i>Appliances DataCenter</i>	2
	30	Roteadores	1
	31	Servidores físicos	3
	32	Subsistemas de Armazenamento (por controladora)	0
	33	<i>Switches / Hub's</i>	34
	34	Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	150
	35	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	0

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE
Itens de Configuração Lógicos e Sistema de Gerenciamento	36	Acessos gerenciados com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	0
	37	Dispositivos com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	0
	38	Instância de Banco de Dados	20
	39	Processos Lógicos Gerenciados	120
	40	Projetos gerenciados	5
	41	Sessões de Colaboração e Videoconferência	0
	42	Sistema centralizado de controle de código malicioso	0
	43	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1
	44	Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	2
	45	Sistema centralizado de gerenciamento de processos	1
	46	Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1
	47	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1
	48	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	2
	49	Sistema de Geração de Telas;	1
	50	Sistema de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados	1
	51	Sistema de Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva e IA	1
	52	Sistema de Gerenciamento de Performance de Aplicações e BD	1
	53	Sistema de Integração de Serviço de Gestão de Contratos	1
	54	Sistema de Integração e Gerenciamento de Triagem dos Chamados de TI	1
	55	Sistema de Integração e Gerenciamento do Atendimento de Campo de TI	1
56	Sistemas de Gerenciamento de banco de dados	4	
57	Sistemas de Integração e Gerenciamento de Ouvidoria de TI	1	

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE
Serviços de TI Disponibilizados (Aplicativos, Servidores, Sistemas, Integrações e Automações)	58	Aplicativos e Aplicações Web	20
	59	Aplicativos e Aplicações Mobile	0
	60	Serviços e Portais de Serviços Corporativos	10
	61	Servidor de aplicação	1
	62	Servidor de correio eletrônico	1
	63	Servidor de virtualização	2
	64	Servidor WEB	14
	65	<i>Sites WEB (Internet, intranet e extranets)</i>	33
	66	Sistemas e Aplicações Corporativas	34
	67	Sistemas e Aplicações Corporativas em ambientes (DEV/QA/TEST/HOM)	10
	68	Integrações Gerenciadas por ativo e ou processo	70
	69	Automações Gerenciadas por ativo e ou processo	50
	70	hiperautomações com inteligência artificial cognitiva por ativo e ou processo	50
71	<i>Dashboards</i> estratégicos, corporativos, institucionais, táticos e operacionais	60	
72	Projetos e Arquiteturas de Infraestrutura e Negociais	30	
<b>Total de Itens de Configuração</b>			<b>5.638</b>

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA – DOS LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Os serviços objeto desta contratação serão executados nas dependências da SEMOB presencialmente e remotamente, sempre que for permitido, nos seguintes endereços:

- 10.1.1. Sede da SEMOB – Edifício Telemundi II.
- 10.1.2. Sede da SEMOB – Anexo do Palácio do Buriti 15º Andar.
- 10.1.3. Sede da SUFISA – SAAN.
- 10.1.4. Terminal Rodoviário do Plano Piloto.

10.2. O atendimento será realizado também nos seguintes terminais rodoviários e estações:

No	ID DA UNIDADE ADMINISTRATIVA	CIDADE	ENDEREÇO	CEP
01	TERMINAL SETOR "P" NORTE	CEILÂNDIA – RA IX	QNP 19 Área Especial 01	72241-809

No	ID DA UNIDADE ADMINISTRATIVA	CIDADE	ENDEREÇO	CEP
02	TERMINAL SETOR QNQ/QNR	CEILÂNDIA – RA IX	QNR 01 Área Especial - Expansão Ceilândia	72275-111
03	TERMINAL GAMA SUL	GAMA – RA II	Quadra 05 Área especial Gama	72410-303
04	TERMINAL GUARÁ I	GUARÁ – RA X	Área especial QE 12	71010-340
05	TERMINAL RECANTO DAS EMAS I	RECANTO DAS EMAS – RA XV	Área especial Quadra 311 Recanto das Emas	72660-300
06	TERMINAL SAMAMBAIA SUL	SAMAMBAIA – RA XII	QN 327 Área Especial 1 Samambaia Sul	72311-100
07	TERMINAL NÚCELO BANDEIRANTE	NÚCLEO BANDEIRANTE – RA VIII	3ª Avenida Área Especial abaixo Av. Contorno	71720-586
08	TERMINAL RIACHO FUNDO I	RIACHO FUNDO I – RA XVII	Quadra 04 Lotes 6 a 8 Riacho Fundo	71820-608
09	TERMINAL RIACHO FUNDO II	RIACHO FUNDO II – RA XXI	Área Especial QS 18 Riacho Fundo 02	71884-682
10	TERMINAL SÃO SEBASTIÃO	SÃO SEBASTIÃO – RA XIV	Área Especial EDF 135 São Sebastião	71694-117
11	BRT - ESTAÇÃO CATETINHO	PARKWAY – RA XXIV	EPIA SUL DF 003 Canteiro Central - Próximo ao Catetinho	70297-400
12	BRT - ESTAÇÃO PERIQUITO	GAMA – RA II	DF 480 - Próximo ao Balão do Periquito	70297-400
13	BRT - ESTAÇÃO GRANJA IPE	PARKWAY – RA XXIV	DF 003 Canteiro Central - Frente QD 08	70297-400
14	BRT - ESTAÇÃO SMPW	PARKWAY – RA XXIV	EPIA SUL - Quadra 26 - Canteiro Central	70297-400
15	BRT - ESTAÇÃO VARGEM BONITA	PARKWAY – RA XXIV	EPIA SUL - Quadra 34 - Canteiro Central	71750-160
16	BRT - ESTAÇÃO CAUB	RIACHO FUNDO II – RA XXI	CAUB 2 Estação BRT Sul 02	70297-400
17	BRT - ESTAÇÃO SANTOS DUMONT	SANTA MARIA – RA XIII	BR 040 - Km 1 - Em frente ao residencial Santos Dumont	72544-970
18	TERMINAL RODOVIÁRIO DE PLANALTINA	PLANALTINA – RA VI	Av. W2, setor administrativo	73310640
19	TERMINAL ASA SUL	BRASÍLIA – RA I	Setor STS Lote 2	70610-150
20	TERMINAL RODOVIÁRIO TAGUATINGA SUL	TAGUATINGA – RA III	ST. F SUL QSF 12 - Taguatinga Sul	72156-970
21	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DE SOBRADINHO	SOBRADINHO I - RA XXVI	Quadra Central Área Especial Lote L	73010-511
22	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DO PARANOÁ	PARANOÁ – RA VII	Q 33 - Paranoá, Brasília - DF	70297-400
23	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DE SAMAMBAIA NORTE	SAMAMBAIA – RA XII	QR 1033, S/N, Área Especial, Samambaia Norte – DF	72335-113
24	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DO SETOR "O"	SETOR "O"	QNO 14 AE "A" Ceilândia – DF, Sala 04, Brasília - DF	72255-400

No	ID DA UNIDADE ADMINISTRATIVA	CIDADE	ENDEREÇO	CEP
25	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DA "M" NORTE	"M" NORTE	Setor "M" Norte (SALA Nº 05) - Área Especial 03 - Quadra QNM 42 - Lotes 3 A 7, ST. M Norte, Taguatinga Norte – DF	72146-209
26	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DO GUARÁ II	GUARÁ II	AE 10 Módulo A - S/N LT B LJ 38 - Guarά, DF	71070-701
27	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DO RECANTO DAS EMAS (251 - TERMINAL II)	RECANTO DAS EMAS – RA XV	Avenida Ponte Alta Quadra 400/600	70297-400
28	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DE INTEGRAÇÃO (BRT) - SANTA MARIA	SANTA MARIA – RA XIII	QR 119, Terminal Expresso DF, BR 040, Santa Maria	72549-170
29	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DO "P" SUL	"P" SUL	ST. P QNP 24, AE 01, Sala 03 - Ceilândia, Brasília - DF	72235-211
30	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO, TERMINAL DE BRAZLÂNDIA (TERMINAL VEREDAS)	BRAZLÂNDIA – RA IV	Setor Veredas Praça Central AE Lote 01	72705-516
31	TERMINAL RODOVIÁRIO GAMA CENTRO	GAMA – RA II	SCC Terminal Rodoviário do Gama - Setor Central	72404-150
32	TERMINAL RODOVIÁRIO L NORTE	TAGUATINGA – RA III	Centro Metropolitano Quadra 3 Conjunto A Lote 01 - Taguatinga Norte	72158-310
33	TERMINAL RODOVIÁRIO DE BRAZLÂNDIA	BRAZLÂNDIA – RA IV	Setor Veredas Quadra 01 EQ01/03 Terminal Rodoviário Brazlândia DF	72700-000

10.3. No caso de o serviço ser realizado remotamente, os acessos ao ambiente, sistemas e aplicações deverá ser liberado e providenciado pela CONTRATANTE, para a perfeita realização dos serviços.

10.4. Quando do desenvolvimento das atividades e dos produtos a serem entregues a CONTRATANTE, será admitido trabalho remoto no endereço da CONTRATADA em Brasília/DF.

10.5. Em casos de impedimento de acesso as dependências da CONTRATANTE e ou em casos de problemas de logística, em casos de contingência, desastres, greves, fechamentos dos prédios e acessos, em casos de surtos de doenças infectocontagiosas ou em casos fortuitos ou de força maior, independente do motivo gerador, a CONTRATADA se obriga a disponibilizar energia, estações de trabalho, computador e conectividade em quantidade, qualidade e especificidade de forma a atender as exigências deste Termo de Referência de forma a garantir a continuidade dos serviços prestados e contratados, onde a CONTRATANTE deverá providenciar os acessos.

10.6. Independentemente do local de prestação dos serviços, não haverá diferenciação no preço a ser pago para a sua execução, exceto se a prestação de serviços for realizada em outro estado, onde todas os encargos de transporte, hospedagem e despesas adicionais de refeição e deslocamentos deverão ser realizados pela CONTRATANTE.

10.7. **Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço**

10.7.1. Para os serviços executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo desta providenciar os recursos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares).

10.7.2. Para os serviços executados fora das dependências da CONTRATANTE, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo a interconexão com a rede de informática da CONTRATANTE, e demais custos associados.

10.7.3. No caso de acesso remoto, a CONTRATANTE será responsável por fornecer à CONTRATADA somente os acessos necessários para o acesso remoto, de forma segura, à rede CONTRATANTE. A CONTRATANTE não fornecerá as estações de trabalho, notebooks, telefones, celulares e links de acesso à Internet a serem utilizados nesses acessos remotos.

10.7.4. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:

10.7.4.1. Acesso físico ao ambiente computacional;

10.7.4.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;

10.7.4.3. Acesso às áreas e responsáveis;

10.7.4.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários;

10.7.4.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões;

## 10.8. Cobertura Horária e Jornada de Trabalho

10.8.1. As Atividades deverão ser executadas presencialmente das 09:00 às 18:00, todos os dias, exceto finais de semana e feriados. As atividades remotas poderão ser executadas e entregues a qualquer momento no sistema, devendo a CONTRATANTE liberar os meios de acesso lógicos para acesso ao ambiente, serviços, aplicações e rotinas.

10.8.2. Caso seja necessário, a CONTRATANTE deverá abrir Ordem de Serviço para realização de atividades de projetos especiais e ou atendimento a incidentes, mudanças e crises *in loco*.

10.8.3. As Ordens de Serviço que demandarem projetos especiais e ou mudanças que alterem a rotina produtiva do ambiente, deverão ser executadas nos dias e horários programados dentro da janela de manutenção dos processos.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS PRODUTOS DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

### 11.1. Os serviços executados deverão ter como produto final:

11.1.1. Elevar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão pela Secretaria de Mobilidade;

11.1.2. Aumentar a maturidade dos serviços prestados;

11.1.3. Mapear os serviços, processos, rotinas e instruções de trabalho, documentando os processos e serviços;

11.1.4. Automatizar os processos e atendimentos aos usuários da Secretaria de Mobilidade e cidadãos utilizando ferramentas de hiperautomação e inteligência artificial;

- 11.1.5. Integrar os recursos de infraestrutura aos seus processos e atendimentos com o objetivo de monitorar, sustentar e suportar o ambiente computacional de forma robótica;
- 11.1.6. Transparência por meio de implantação de *dashboards* que trarão visibilidade dos serviços prestados pela Secretaria de Mobilidade de forma Institucional, Corporativa, Estratégica, Tática e Operacional;
- 11.1.7. Arquiteturas padronizadas e unificadas por meio de plataformas e barramentos tecnológicos;
- 11.1.8. Alto índice de disponibilidade para os recursos computacionais e de rede da Secretaria de Mobilidade;
- 11.1.9. Ambiente e computacional funcional, atualizado e disponível para os usuários e sistemas;
- 11.1.10. Uso adequado dos recursos computacionais;
- 11.1.11. Armazenamento adequado dos dados trafegados;
- 11.1.12. Inventários realizados regularmente;
- 11.1.13. Incidentes registrados, comunicados e finalizados com soluções efetivas;
- 11.1.14. Integração entre os componentes de *hardware* e *software* utilizados no ambiente;
- 11.1.15. Mudanças atendidas no prazo e qualidade necessários sem prejuízo algum para a disponibilidade do ambiente;
- 11.1.16. Redes de Telecomunicações ativas e operacionais e com performance adequada;
- 11.1.17. Transmissão de Dados com integridade e segurança;
- 11.1.18. Demandas de serviços atendidos no prazo e qualidade necessários;
- 11.1.19. Níveis Mínimos de Serviço analisados com projeção de fatores de impacto, com a consequente garantia de níveis de serviço adequados a CONTRATANTE;
- 11.1.20. Acessos aos dados dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança e integridade de todas as informações.

## 11.2. **Melhores praticas na execução dos serviços:**

11.2.1. Garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC da CONTRATANTE e a manutenção e perpetuação dos serviços educacionais é o objetivo principal desta contratação. A CONTRATANTE visa identificar, classificar e contratar empresa que trabalhe de forma planejada, sistematizada e controlada que utilize metodologias e automação de processos e rotinas de trabalho aderentes aos modelos e as melhores práticas de mercado.

11.2.2. A certificação das atividades e processos garante à CONTRATANTE que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas. A certificação dos processos da CONTRATADA impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento, sustentação e suporte, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade. Alguns modelos de mercado foram utilizados como referência para as especificações e requisitos desta contratação.

11.2.3. Compreendidas como a oportunidade de modificara eficiência do ambiente de tecnologia, sob os padrões internacionais de Qualidade (ITIL, COBIT, PMBOK e ISO/IEC 27001/27002), assim como a adequação às referências e métricas de consultorias de pesquisa e aconselhamento em TIC.

11.2.4. Estas ações devem ser compreendidas como requisitos necessários para satisfazer os principais critérios de qualidade exigidos pela instituição e proporcionar estabilidade e performance no ambiente por meio da implementação de processos de suporte evolutivo. São necessárias para garantir a disponibilidade exigida no Acordo de Níveis de Serviços (SLA), tais como: estudos de viabilidade e de *capacity planning*, especificação de requisitos, implementação e migração de novas tecnologias, remanejamento de dados, otimização de desempenho-*tunning*, implementação de melhoria de processos, definição e integração de soluções de negócios, implementação de soluções de colaboração, soluções de data *warehouse*, estudos de apoio à política de segurança de informações, entre outras ações de melhoria contínua e evolutiva.

### 11.3. **Site de contingência:**

11.3.1. A CONTRATADA, na etapa de habilitação, deverá entregar declaração se comprometendo a ter a infraestrutura, estações de trabalho com equipamentos suficientes o número de postos de trabalho para a perfeita execução e a infraestrutura de forma a prover acesso remoto com o intuito do CONTRATANTE poder operar o ambiente remotamente em caso de impedimento ou casos fortuitos ou força maior.

11.3.2. A CONTRATADA deverá deixar disponível 02 (duas) estações de trabalho para uso eventual sempre que for necessário, além dos postos de trabalho pré-definidos para a gestão e fiscalização da contratação.

11.3.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso as ferramentas de monitoração de forma a CONTRATANTE ter visibilidade em tempo real de todas as ações de monitoração que estão sendo realizadas

11.3.4. Os serviços que puderem ser realizado de forma remota deverão ser realizados e executados em escritório localizado em Brasília/DF de forma que a CONTRATANTE possa fiscalizar, acompanhar e realizar reuniões periódicas com os responsáveis da execução dos serviços in loco, a exceção de períodos quando houver pandemia e/ou surto virótico de doenças infectocontagiosas e houver decretos de lei recomendando ou obrigando o isolamento social e sempre que autorizado pela CONTRATANTE.

### 11.4. **Manutenção Preditiva:**

11.4.1. Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam na sustentação com e sem interação e intervenção humana com capacidade de antecipar e realizar previsões baseadas em estudos comportamentais do ambiente, das soluções, sistemas, usuários e negócios por meio de industrialização de automação robótica e de forma contínua;

11.4.2. Inclui tarefa como análise de performances, dentre outras ações pertinentes a sustentação e manutenção preditiva de forma industrializada e automatizada com inteligência artificial cognitiva: monitoramento de performance aplicações, de bancos de dados, processamento de servidores e sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup e a disponibilidade do ambiente e principalmente da disponibilidade da infraestrutura de rede e segurança, conforme catálogo de serviços a ser construído e ser demandado, de acordo com as seguintes tarefas:

11.4.2.1. Ao atendimento automatizado de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

11.4.2.2. A otimização contínua de métodos e processos operacionais de forma industrializada e automatizada diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

11.4.2.3. A sustentação, operação, monitoramento e configuração de forma industrializada e automatizada por meio robotização para manter a disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;

11.4.2.4. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

11.4.2.5. Atendimento básico e essencial ao usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a CONTRATANTE postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

11.4.3. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CLIENTE considera a lista básica não exaustiva de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

11.4.3.1. Atuar de forma preditiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências de forma automatizada, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede e segurança de comunicação e sistemas operacionais;

11.4.3.2. Análise preditiva de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de *softwares* maliciosos por meio do *firewall*;

11.4.3.3. Análise preditiva dos comportamentos dos equipamentos dentro dos padrões e variáveis especificados pelos fabricantes;

11.4.3.4. Análise preditiva de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;

11.4.3.5. Análise preditiva de tráfego de rede para fins segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente com entrega de relatório mensal;

#### 11.5. **Serviço de Manutenção Preventiva:**

11.5.1. Caracterizados nesta contratação como aqueles que implicam na sustentação e suporte com e sem interação e intervenção humana de forma aplicar as melhores práticas, recomendações e correções com o objetivo de garantir a disponibilidade de forma antecipada e prévia a indisponibilidade parcial e ou total e são orientados à sustentação e manutenção operacional especializada de forma a garantir a disponibilidade e estabilidade do ambiente e aos seus usuários, sua documentação de forma a ter um processo padronizado e consistente, O CMDDB, catálogo de serviços e a base de conhecimento atualizada, podendo ser realizada com ou sem interação e intervenção humana de forma rotineira e contínua;

11.5.2. Inclui tarefas como atendimento ao usuário, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, sustentação e processamento do ambiente e da infraestrutura execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, análise de performances, dentre outras ações pertinentes a sustentação e manutenção preditiva e preventiva da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catalogo de serviços a ser construído;

11.5.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

11.5.4. A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;

11.5.5. A disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;

11.5.6. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;

11.5.7. Atendimento básico e essencial ao usuários e execução de atividades industrializadas com execução de POP (Procedimento Operacional Padrão) para desbloqueio de usuários, ativação de usuários, reset e troca de senhas de acesso, liberação de acesso a CONTRATANTE postal, e suporte a dispositivos e ao ambiente.

11.5.8. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CLIENTE considera a lista básica não exaustiva de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

11.5.8.1. Atuar de forma preventiva na detecção de falhas e solucionar ocorrências, visando à disponibilidade dos serviços, recursos tecnológicos da rede e segurança de comunicação e sistemas operacionais;

11.5.8.2. Análise de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de *softwares* maliciosos por meio do *firewall*;

11.5.8.3. Acompanhar a instalação do equipamento, *software* de gerência, atualizações de *software* e *hardware* e dos serviços de rede dos ativos contratados com entrega de relatório mensal;

11.5.8.4. Acompanhar condições ambientais dos equipamentos dentro dos padrões especificados pelos fabricantes com entrega de relatório mensal;

11.5.8.5. Acompanhar os chamados técnicos junto fabricante em caso de garantia do equipamento com entrega de relatório mensal;

11.5.8.6. Analisar e gerar relatório de boletim de publicação de correção para resolução de incidente com entrega de relatório mensal;

11.5.8.7. Analisar de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;

11.5.8.8. Analisar tráfego de rede para fins segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente com entrega de relatório mensal;

11.5.8.9. Manter a conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de rede;

11.5.8.10. Manter as configurações dos ativos de rede conforme as regras publicadas;

11.5.8.11. Manter atualizado os controles e documentações, equipamentos, cabeamento, *software* e demais componentes da rede;

11.5.8.12. Manter base de dados consistentes entre os *softwares* de gerência de redes e atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração;

11.5.8.13. Manter ferramentas de gerência de rede;

11.5.8.14. Manter o cabeamento organizado e documentado;

11.5.8.15. Prevenção e a detecção de intrusão nas soluções de e-mail por meio de anti-spam contratados;

11.5.8.16. Prevenção e a detecção de intrusão e vírus por meio de antivírus e EDR contratados;

11.5.8.17. Prevenção e a detecção de intrusão no ambiente de *malwares* (*adware*, *backdoor*, *bots*, *trojan*, *ramsoware*, *spyware*, *rootkits*, *wors*, *keyloggers*) por meio de soluções contratadas;

11.5.8.18. Realização periódica de testes e varreduras para detecção de vulnerabilidades;

#### 11.6. Serviço de Manutenção Corretiva:

11.6.1. Caracterizados como aqueles orientados para o suporte operacional e especializado ao ambiente e seus usuários, devendo ser realizado de forma rotineira e contínua com e sem interação e intervenção humana;

11.6.2. Inclui tarefas como suporte ao usuário e ao ambiente considerando toda a infraestrutura, suporte as verticais de infraestrutura, tais como rede e conectividade, segurança, bancos de dados, virtualização, sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup de datacenter e ambiente corporativo e serviços e instalação, configuração, mudança, análise de performance, acompanhamento dos chamados dos ativos físicos e lógicos e manutenção da disponibilidade do ambiente de datacenter e corporativo e rede de computadores e seus ativos, dentre outras ações pertinentes a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catalogo de serviços;

11.6.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;

11.6.4. A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas;

11.6.5. De forma a ilustrar as atividades de manutenção preventiva, a CLIENTE considera a lista básica não exaustiva de forma a clarificar a atuação nesta camada de atuação, de acordo com as atividades a seguir:

11.6.5.1. Aplicação de sistema operacional ou correção nos equipamentos de rede no caso de incidentes; Elaborar, controlar e manter atualizada documentação de rede e seus componentes (topologias, regras, padrões, instruções, rotinas, dentre outros);

11.6.5.2. Executar ajuste de horário de verão;

11.6.5.3. Executar instalação, desinstalação e manutenção do cabeamento no painel de interligação de conexão;

11.6.5.4. Executar os procedimentos de inicialização e desativação (automatizados e manuais);

11.6.5.5. Executar teste de certificação em cabeamento estruturado no caso de incidente;

11.6.5.6. Atuar na condição de integrador nas questões de incidentes tecnológicos que envolvam quaisquer questões relacionadas aos ativos contratados e outras plataformas, armazenamento, *software* e serviços;

11.6.5.7. Resolução de incidentes e problemas, realizando todas as ações necessárias ao restabelecimento do funcionamento normal dos serviços/equipamentos;

11.6.5.8. Resolução de incidentes e problemas referentes a autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do *firewall*;

11.6.5.9. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede e segurança para manter a disponibilidade e desempenho da rede;

11.6.5.10. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede e segurança que possam afetar a disponibilidade e desempenho;

11.6.5.11. Prestar atendimento e suporte às demais equipes;

- 11.6.5.12. Prestar suporte as unidades administrativas da SEMOB e pontos de Atendimento caso de integração e conectividade dos ativos contratados;
- 11.6.5.13. Prestar suporte quanto à configuração, atualização, manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e serviços de rede e segurança;
- 11.6.5.14. Implementações de Controles de acesso e segmentação da rede de computadores e manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações.
- 11.6.5.15. Acompanhamento e execução do planejamento de mudança;

#### 11.7. **Serviço de Manutenção Evolutiva:**

- 11.7.1. Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria contínua com e sem interação e intervenção humana, e que dependem de requerimento específico, devendo ser contratado de forma eventual sob demanda para projetos especiais;
- 11.7.2. Os Projetos Especiais serão definidos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sendo solicitados e acompanhados através de Termo de Abertura de Projeto, contendo ideia geral do projeto, as áreas que serão impactadas e um cronograma macro com Plano Geral do Projeto com detalhamento em todos os seus aspectos: cronograma, custo, atividades, responsáveis e escopo;
- 11.7.3. Os Projetos sob demanda englobam as atividades de evolução da infraestrutura, para atendimento de ajustes, melhorias ou necessidades específicas no ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE. As demandas serão feitas através de solicitações específicas formalizadas pela CONTRATANTE;
- 11.7.4. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da CONTRATANTE e em consonância com o PTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
- 11.7.5. A CONTRATADA também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;
- 11.7.6. Para se caracterizar um projeto, as atividades envolvidas devem possuir alto nível de complexidade necessitando da atuação diferente da atuação nas manutenções preditivas, preventivas e corretivas, devendo as atividades focadas na evolução dos novos serviços, processos, projetos por meio de automação, parametrização, customização e proteção contínua dos dados;
- 11.7.7. As atividades como Serviço de Manutenção Evolutiva contratadas de forma eventual sob demanda; de melhorias do ambiente que não sejam caracterizadas pela CONTRATANTE como projeto especial, serão enquadradas e reclassificadas.
- 11.7.8. Para garantir a previsibilidade, a CONTRATANTE deverá encaminhar mensalmente todas as suas demandas e a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento por meio do Plano de Execução Mensal com relação de profissionais envolvidos, de soluções e ferramentas com as suas especialidades e de atuação para todas as atividades do projeto e os possíveis requisitos técnicos, características e ou certificações que comprovem sua capacidade em cumprir as atividades previstas;

#### 11.8. **Dos níveis de serviços e especialidades:**

- 11.8.1. O escopo da contratação é baseado na prestação de serviços técnicos especializados de infraestrutura de datacenter e atendimento ao ambiente corporativo com fornecimento de solução tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI que forneça barramento de

automação e inteligência artificial e integração de canais de atendimento humanizado e automatizado de acordo com os seguintes assuntos, conforme a seguir:

11.8.1.1. N1: Atendimento sem interação e intervenção humana : serviço de gerenciamento e inteligência artificial de TIC com fornecimento de solução tecnológica de atendimento e governança dos serviços de TI que funcione como barramento de integração de canais de atendimento automatizado e robótico, processos, infraestrutura e negócio e Atendimento com intervenção humana nível 1: prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 1 por meio da central de serviços (*service desk*) com fornecimento de solução tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI que forneça barramento de integração de canais de atendimento telefônico e mensageria com atendimento remoto;

11.8.1.2. N2: Atendimento com intervenção humana nível 2: prestação de serviços de atendimento ao usuário de nível 2 de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, envolvendo todas as unidades administrativas e pontos de atendimento da SEMOB;

11.8.1.3. N3: Sustentação à Infraestrutura de *datacenter*: prestação de serviços de sustentação e suporte à infraestrutura de datacenter de nível 2 e 3 de forma remota e presencial nas dependências da CONTRATADA e CONTRATANTE, envolvendo as unidades administrativas com Datacenter, especializada nas seguintes torres de:

11.8.1.3.1. Rede e Conectividade;

11.8.1.3.2. Segurança da Informação;

11.8.1.3.3. Banco de Dados: Administração e BI (ETL e *Tunning*).

11.8.1.4. GSTI - Governança dos Serviços de TI: fornecimento de solução tecnológica de gestão inteligente de atendimento dos serviços de TI, governança de TI e de visibilidade com painéis e *dashboards* com prestação de serviços por meio de mão de obra especializada nas seguintes torres:

11.8.1.4.1. Arquitetura e Engenharia de TIC;

11.8.1.4.2. Processos;

11.8.1.4.3. Qualidade;

11.8.1.4.4. Conhecimento;

11.8.1.4.5. Proteção de Dados;

11.8.1.4.6. Programas e Projetos;

11.8.1.4.7. Transparência e Visibilidade (Painéis e *Dashboards*);

11.8.1.4.8. Arquitetura e Engenharia de *Software* e de *Datacenter*.

## 11.9. Da estrutura central dos serviços:

11.9.1. Para o melhor gerenciamento do serviço mensal de que deverá ser prestado de forma contínua e ininterrupta, foram definidos os "Centros de Serviços" que obedecem um agrupamento de serviços especializados por natureza e por assuntos técnicos específicos, com características,

níveis e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de conhecimento, organização, metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados, denominado: “Central”;

11.9.2. A CONTRATADA deverá observar as condições e regras para cada centro de serviço, de forma a refletir a precificação e a planilha de custos e formação de preços e garantir a melhor configuração e performance em cada Central.

11.9.3. Todas as centrais atuam de forma individualizada entre si, em virtude de:

- 11.9.3.1. suas especificidades;
- 11.9.3.2. local de atuação;
- 11.9.3.3. tipo de prestação de serviços;
- 11.9.3.4. da cobertura horária da disponibilidade dos serviços;
- 11.9.3.5. das características de execução dos serviços de cada uma delas;
- 11.9.3.6. da matriz de acesso lógico,
- 11.9.3.7. do acesso físico para determinadas atividades;
- 11.9.3.8. do grau de capacitação dos integrantes da equipe técnica de cada central.

11.9.4. Para fins de elucidação do Modelo de Execução apresenta-se a seguir a tabela demonstrativa com as especificações das centrais e de serviços e suas composições por escopo de serviços, salientando-se que todas as centrais de serviços se caracterizam por prestação de serviços de atividades contínuas a serem prestadas mensalmente, conforme coberturas, tipo de prestação de serviços, local de atuação e especialidades:

<b>Centro de Serviços</b>	<b>Escopo de atuação – Especialidades</b>	<b>Local de Atuação</b>	<b>Tipo de Prestação e Canal</b>	<b>Cobertura Horária</b>
Central de Serviços com atendimento integrado, automatizado e robótico	N1 - Atendimento ao usuário e cidadão de Nível 1 sem intervenção humana	Nas dependências da CONTRATADA ou em nuvem pública, independente da infraestrutura da CONTRATANTE	fornecimento de todas as soluções, barramentos e plataformas, tais como: solução de gerenciamento de serviços e projetos e da central telefônica 0800 (URA), <i>ChatBot</i> , SNOC e Solução de Integração com Inteligência Artificial Cognitiva e barramento tecnológico de gerenciamento e governança	24X7X365 para disponibilidade da solução e abertura de chamados
Central de Atendimento com atendimento humanizado	N1 - Atendimento ao usuário da CONTRATANTE de 1º Nível com intervenção humana remota	Com atuação remota nas dependências da CONTRATADA com possibilidade de atendimento	fornecimento de mão de obra remoto compartilhado	08:00 às 18:00
Central de Atendimento da	N2 - Atendimento ao usuário da CONTRATANTE de 2º Nível com	Com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE	fornecimento de mão de obra presencial compartilhado dentro da central nas	08:00 às 18:00

<b>Centro de Serviços</b>	<b>Escopo de atuação – Especialidades</b>	<b>Local de Atuação</b>	<b>Tipo de Prestação e Canal</b>	<b>Cobertura Horária</b>
SEDE e demais unidades	intervenção humana presencial	sempre que demandado	dependências da CONTRATANTE	
Central de Infraestrutura (Rede e Segurança)	N3 - Administração, Operação e Suporte ao Ambiente de Produção Principais serviços do suporte especializado em sustentação de servidores e operação	com atuação remota 24x7x365 e presencial nas dependências da CONTRATADA, sempre que demandado	fornecimento de mão de obra presencial compartilhada dentro da Central nas dependências da CONTRATANTE	08:00 às 18:00 para atuação de demandas e serviços; e 24X7X365 para atuação de incidentes com indisponibilidade
	N3 - Segurança da Informação - sustentação, suporte de 3º Nível	com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE sempre que demandado		
	N3 - Rede e Conectividade - sustentação, suporte dos serviços de 2º e 3º Níveis	com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE sempre que demandado		
Central de Banco de Dados	BD - Administração, Sustentação e Suporte de Banco de Dados	com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE sempre que demandado	fornecimento de mão de obra presencial compartilhada dentro da Central nas dependências da CONTRATANTE	08:00 às 18:00 para atuação de demandas e serviços;
	BD - Análise, Integração, Inteligência, Mineração e Extração de Dados	com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE sempre que demandado		
	BD -Análise de Banco de Dados Geoprocessados	com atuação presencial nas dependências da CONTRATANTE sempre que demandado		
Central de Melhoria Contínua de Governança dos Serviços	GSTI - Processos; Qualidade; Conhecimento; Programas e Projetos; Transparência e Visibilidade; e Proteção de Dados	Sob demanda de forma eventual por projeto que será orçado o número de itens de configuração a serem criados e ou mantidos/alterados	Projetos especiais com entregáveis	08:00 às 18:00
Central de Melhoria Contínua de Arquitetura e Engenharia;	ARQEN - Planejamento, Implementação, Mudanças, Hiperautomação, Customização, Parametrização, Processos e Arquitetura e Engenharia de Software e de Datacenter	Sob demanda de forma eventual que será orçado o número de itens de configuração a serem criados e ou mantidos/alterados	Projetos especiais com entregáveis	08:00 às 18:00

12.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO**

12.1. A CONTRATANTE baseou a sua contratação em Itens de Configuração que neste processo é identificado como qualquer componente físico e ou lógico que necessita ser configurado e ou a própria configuração a ser mantida, com o objetivo de se entregar um serviço de TI e ou de negócios, referindo-se à unidade estrutural fundamental de um sistema de gerenciamento de configuração e ou ao próprio sistema de gerenciamento e ou monitoramento.

12.2. Nesta contratação os itens de configuração são divididos em 4 tipos, conforme a seguir:

12.2.1. Itens de Configuração Organizacionais: definem os ativos básicos e primários fundamentais a serem monitorados e ou gerenciados dentro do ambiente corporativo;

12.2.2. Itens de Configuração Físicos: Soluções e Hardwares físicos que compõem a infraestrutura corporativa e de datacenter;

12.2.3. Itens de Configuração Lógicos e Sistema de Gerenciamento: Soluções e Sistemas lógicos de gerenciamento do ambiente corporativos e de negócios e seus ativos;

12.2.4. Serviços de TI Disponibilizados (Aplicativos, Serviços, Servidores, Sistemas, Integrações e Automações): Serviços, Aplicativos, Servidores, Sistemas, Integrações e Automações disponibilizados pela TI aos usuários corporativos, clientes e cidadãos.

12.3. Cada automação, script, rotina, *dashboard*, parametrização, customização e ou qualquer criação lógica de uma instrução de trabalho anexa e ou apartada do item de configuração a ser mantida, sustentada, suportada e evoluída, será considerada um item de configuração e deverá ser acrescido no CMDB, independente da natureza da sua criação.

### 13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA UNIDADE DE REFERÊNCIA – USI (UNIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA)**

13.1. A Equipe de Planejamento da SEMOB analisou termos de referência de diversos Órgãos e verificou em muitos casos a utilização de métricas onde somente o esforço e ou disponibilidade dos serviços e da mão de obra são considerados é improdutivo e alimenta o lucro incompetência das contratações e decidiu por utilizar a métrica utilizado por alguns órgão das esfera federa e GDF que endereça e atende as melhores práticas de sustentabilidade e governança de consumo de serviços de uma nova modalidade de serviço de tecnologia da informação e comunicação onde será remunerado somente os serviços consumidos por itens de configuração, considerando a utilização de mão de obra em conjunto e ou de forma independente da automação cognitiva robotizada e inteligência artificial considerando conceitos de hiperautomação dos novos serviços, barramentos de integração e automação, *ominichannel* trazendo o contexto e o barramento de inteligência e integração dos canais de atendimento da Secretaria de Mobilidade .

13.2. Com isso será utilizado esta métrica de serviços onde o foco é a produtividade em cima da disponibilidade dos ativos (Itens de configuração), garantindo ao órgão que a remuneração dos serviços será de acordo com a qualidade da entrega, dado que existe uma variação no tipo de atendimento de acordo com o tipo de consumo e a disponibilidade dos serviços, onde cada serviço será mensurado remunerado conforme a suas demandas, mas considerando os níveis mínimos de serviços.

13.3. Para quantificar os serviços a serem prestados será usada a USI (Unidade de Serviços de Infraestrutura) como unidade de referência que equivale a um ativo ponderado por “fatores de avaliação”, tratados na MGP-SISP, referente a complexidade e esforço de manutenção de um item de configuração, que irá depender da metodologia associada versus o investimento da CONTRATADA em recursos humanos e ou em soluções. A USI será utilizada e consumida em todo Termo de Referência para todo o lote.

13.4. Os fatores de avaliação que foram associados aos itens de configuração, definem a USI (Unidade de Serviços de Infraestrutura) que será consumida de forma rotineira e ou eventual, de acordo com os serviços e as atividades a serem demandas por meio de Ordem de Serviços.

13.5. O seu valor está ligado diretamente ao nível de investimento por parte da empresa com o conhecimento aplicado para atender, manter, sustentar, suportar e evoluir cada tipo de ativo por meio de conhecimento consolidado e existentes no mercado de tecnologia e por meio de investimento em soluções e barramentos tecnológicos agregados ou não aos serviços compartilhados realizados por profissionais.

13.6. A USI foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade dos serviços, atividades, tarefas, instruções de trabalho e processos a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis necessárias à adequada execução dos serviços contratados, conforme os critérios a seguir:

- 13.6.1. Tecnologia principal;
- 13.6.2. Relevância;
- 13.6.3. Riscos;
- 13.6.4. Pacote mínimo de serviços;
- 13.6.5. Tempo máximo para avaliação, execução e conclusão;
- 13.6.6. Equipe envolvida;
- 13.6.7. Participação de recursos externos;
- 13.6.8. Interligação entre os projetos.

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA UNIDADE DE CONSUMO – USI (UNIDADE DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA)

14.1. Para calcular a quantidade de USI's atribuídas a cada tipo de serviço disponível neste Termo de Referência e no Catálogo de Serviços foram analisados oito componente que influenciam na criação da ponderação de cada tipo de serviço, considerando as tecnologias, relevância ao negócio e serviço prestado pela Secretaria de Mobilidade, riscos envolvidos na prestação de serviço, ao pacote mínimo de serviços envolvidos e exigidos neste Termo de Referência, tempo de avaliação, execução e conclusão dos serviços, equipe envolvida, nos casos de intervenção humana, participação de recursos externos e interligação entre os projetos, sendo que o número de USI's é resultado do número de USI multiplicado pelo fator de ponderação, conforme tabela abaixo:

ID	Fatores de Avaliação	Fator de Ponderação					
		IC Usuário		IC Corporativo e DC		IC Gerenc. Especi	
01	Tecnologia principal	padrão	1	médio	2	alto	3
02	Relevância	padrão	1	médio	2	alto	3
03	Riscos	padrão	1	médio	2	alto	3
04	Pacote mínimo de serviços	padrão	1	médio	2	alto	3
05	Tempo máximo para execução	padrão	1	médio	2	alto	3

ID	Fatores de Avaliação	Fator de Ponderação					
		padrão	1	médio	2	alto	3
06	Equipe envolvida	padrão	1	médio	2	alto	3
07	Participação de recursos externos	padrão	1	médio	2	alto	3
08	Interligação entre os projetos	padrão	1	médio	2	alto	3

14.2. Os requisitos disponibilizados no Termo de Referência permitem aos licitantes a formação de seu preço com base na previsão dos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações. As licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos serviços.

14.3. A CONTRATANTE irá remunerar adicionalmente e ou irá reduzir a Ordem de Serviço, sempre que houver alteração no ambiente computacional de acordo com o número de itens de configuração que resultará no acréscimo e ou redução do número de USI's demandadas mensalmente.

14.4. A CONTRATADA deverá fornecer o CMDDB atualizado mensalmente para a CONTRATANTE e a lista atualizada de IC's que compõe a Unidade de Serviços de Infraestrutura de forma que a CONTRATANTE possa homologar mensalmente os números e atualizar mensalmente as ordens de serviço.

14.5. Nestes casos de aumento ou supressão dos serviços, será realizado por meio de Ordem de Serviço, até o limite da demanda prevista anualmente em quantidade de USI's.

#### 15. **CLÁSULA DÉCIMA QUINTA – DA ESTIMATIVA DO VOLUME DE SERVIÇOS**

15.1. Cada serviço descrito neste Contrato foi isolado e teve, com base em dados o número de ativos existentes, que a partir de agora será usado como unidades de referência básica e inicial.

15.2. Este dimensionamento compreende o número de unidades de Serviço que poderá ser consumida e demanda.

15.3. O montante de USI's dimensionadas para cada serviço, servirá de referência para pagamento da CONTRATADA, sobre o qual incorrerão as repercussões consequentes à avaliação da execução dos serviços conforme o Nível de Serviço.

15.4. A quantidade estimada mensal de USI é baseada na neste levantamento realizado. Abaixo, apresentamos o total mensal estimado de USI, baseado nos ativos atuais, a ser contratado para cada serviço.

15.5. A SEMOB não se compromete em nenhum momento a contratar um valor mínimo de USI's mensais, não havendo garantia mínima de execução.

15.6. O Total de Unidade de Serviços de Infraestrutura está baseado na soma do número de ativos disponíveis na SEMOB a ser sustentado e suportado, conforme a seguir:

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE	PESO	USI
Itens de Configuração Organizacionais	1	Ativos monitorados	650	1	650
	2	Ativos Gerenciados	331	2	662
	3	Caixas postais de correio eletrônico	500	1	500
	4	Domínios (LDAP)	1	3	3
	5	Grupos de usuários, listas de distribuição e caixas corporativas	26	1	26
	6	Links com a Internet	1	3	3
	7	Links WAN (privativos)	0	3	0
	8	Máquinas Virtuais	128	2	256
	9	Portais de Serviços Corporativos	0	3	0
	10	Redes locais geograficamente distintas	33	3	99
	11	Redes Wifi	2	3	6
	12	Usuários da rede local (AD - GDFNet)	500	1	500
	13	Usuários do ITSM (14 disciplinas ITIL)	500	1	500
	14	Usuários da URA (Unidade de Resposta Audível)	500	1	500
	15	Usuários do <i>Chatbot</i> (Bot com mensageria de inteligência artificial cognitiva)	500	1	500
	16	VLANs ativas e ou contratos	8	2	16

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE	PESO	USI
Itens de Configuração Físicos	17	AP's - Access Points	8	1	8
	18	Ativos de Colaboração e ou Videoconferência	0	2	0
	19	Balanceadores	0	2	0
	20	Controladoras	0	3	0
	21	Dispositivos Móveis ( <i>Notebooks, Tablets, Smartphones, Token e etc.</i> )	30	1	30
	22	<i>Enclousures e Appliances de Hiperconvergência</i>	0	3	0
	23	Estações de trabalho Intel compatíveis ( <i>desktops e notebooks</i> )	500	1	500
	24	<i>Firewall's / Proxy / Appliance de Segurança</i>	1	3	3
	25	Geradores de Energia	0	3	0
	26	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	50	1	50
	27	<i>Nobreak's</i>	0	2	0
	28	Portas de <i>Switches, Controladoras e Appliances</i> Corporativos	624	1	624
	29	Portas de <i>Switches, Controladoras e Appliances</i> DataCenter	2	2	4
	30	Roteadores	1	3	3
	31	Servidores físicos	3	2	6
	32	Subsistemas de Armazenamento (por controladora)	0	3	0
	33	<i>Switches / Hub's</i>	34	2	68
	34	Terminais de telefonia IP (apenas <i>hardware</i> )	150	1	150
	35	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	0	2	0

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE	PESO	USI
Itens de Configuração Lógicos e Sistema de Gerenciamento	36	Acessos gerenciados com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	0	1	0
	37	Dispositivos com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	0	2	0
	38	Instância de Banco de Dados	20	3	60
	39	Processos Lógicos Gerenciados	120	2	240
	40	Projetos gerenciados	5	3	15
	41	Sessões de Colaboração e Videoconferência	0	1	0
	42	Sistema centralizado de controle de código malicioso	0	3	0
	43	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1	3	3
	44	Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	2	2	4
	45	Sistema centralizado de gerenciamento de processos	1	2	2
	46	Sistema centralizado de gerenciamento de projetos	1	3	3
	47	Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1	3	3
	48	Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	2	2	4
	49	Sistema de Geração de Telas;	1	3	3
	50	Sistema de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados	1	3	3
	51	Sistema de Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva e IA	1	3	3
	52	Sistema de Gerenciamento de Performance de Aplicações e BD	1	3	3
	53	Sistema de Integração de Serviço de Gestão de Contratos	1	3	3
	54	Sistema de Integração e Gerenciamento de Triagem dos Chamados de TI	1	3	3
	55	Sistema de Integração e Gerenciamento do Atendimento de Campo de TI	1	2	2
56	Sistemas de Gerenciamento de banco de dados	4	3	12	
57	Sistemas de Integração e Gerenciamento de Ouvidoria de TI	1	3	3	

Tipo de Item	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE	PESO	USI
Serviços de TI Disponibilizados (Aplicativos, Servidores, Sistemas, Integrações e Automações)	58	Aplicativos e Aplicações Web	20	2	40
	59	Aplicativos e Aplicações Mobile	0	2	0
	60	Serviços e Portais de Serviços Corporativos	10	2	20
	61	Servidor de aplicação	1	2	2
	62	Servidor de correio eletrônico	1	2	2
	63	Servidor de virtualização	2	2	4
	64	Servidor WEB	14	2	28
	65	Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	33	2	66
	66	Sistemas e Aplicações Corporativas	34	2	68
	67	Sistemas e Aplicações Corporativas em ambientes (DEV/QA/TEST/HOM)	10	2	20
	68	Integrações Gerenciadas por ativo e ou processo	70	3	180
	69	Automações Gerenciadas por ativo e ou processo	50	3	150
	70	hiperautomações com inteligência artificial cognitiva por ativo e ou processo	50	3	150
	71	Dashboards estratégicos, corporativos, institucionais, táticos e operacionais	60	3	180
	72	Projetos e Arquiteturas de Infraestrutura e Negociais	30	3	90
<b>Total de Itens de Configuração = Total de USI/mês</b>			<b>5.638</b>		<b>7.081</b>

15.7. Os números da tabela acima referem-se ao consumo mensal, sendo que a previsão anual é de 84.972 USI's.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DO DIMENSIONAMENTO DE TECNOLOGIAS E PROFISSIONAIS

16.1. A CONTRATADA fica responsável de forma única e exclusiva pelo correto dimensionamento de recursos, independente de soluções tecnológicas e profissionais, considerando de forma primária o número de Itens de configuração a serem sustentados e suportados no ambiente da SEMOB em cada camada de atendimento ao ambiente.

16.2. A CONTRATANTE não irá responsabilizar-se de forma alguma, no caso de a CONTRATADA errar no dimensionamento e na planilha de precificação, ficando sujeito a glosa e multa, em caso de descumprimento das cláusulas contratuais e no caso de não atingimento dos níveis mínimos de serviços

16.3. Os recursos alocados e ou disponibilizados nesta contratação deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da SEMOB, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas, independente se a prestação de serviços for realizada com e ou sem interação e ou intervenção humana.

16.4. Portanto, faz-se necessário a utilização de ferramentas de automação de infraestrutura, processos e negócios e de barramentos de inteligência artificial cognitiva considerando um quadro de profissionais qualificados e especializados para execução das demandas e tarefas de suporte ao ambiente da SEMOB, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade e continuidade definida, como também a sua perenidade, devendo a empresa determinar por meio de Plano de Execução Mensal qual será a metodologia de entrega.

16.5. Adicionalmente a empresa deverá avaliar a: cobertura horária do serviço, o número de usuários atendidos, a disponibilidade dos itens de configuração, a capacidade de manter o ambiente 24x7x365, a volumetria de chamados por camada e por ativos, a capacidade de atendimento de requisições simultâneas, a localização e distâncias geográficas percorridas para o atendimento dos prédios, usuários e respectivos usuários, volumetrias, SLA e NMS, as especialidades técnicas e qualificações e as exigências trabalhistas e sindicais em conjunto com a estratégia da licitante no uso e investimento de metodologias, soluções tecnológicas e industrialização de processos de otimização no atendimento do serviço.

16.6. Para o perfeito e o correto dimensionamento desta contratação de prestação de serviços, a licitante deverá considerar todos os aspectos previstos no Edital, neste Termo de Referência e seus ANEXOS e para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair desse processo o menor valor por item para atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que todos os licitantes ofereçam seus menores preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de acordo com as especificações deste termo de referência, de acordo com os seguintes itens abaixo:

- 16.6.1. número de itens de configuração especificados a serem atendidos e suas plataformas;
- 16.6.2. as volumetrias (históricas, sazonais, picos);
- 16.6.3. número de usuários atendidos e de acesso as plataformas;
- 16.6.4. número de unidades administrativas e pontos de atendimento;
- 16.6.5. as distâncias geográficas percorridas em caso de atendimento humano e os deslocamentos entre as unidades;
- 16.6.6. a cobertura horária dos serviços contratados;
- 16.6.7. a localização da prestação de serviço;
- 16.6.8. metodologias ágeis de entrega, de qualidade e de curadoria;
- 16.6.9. tecnologias embarcadas de automação e inteligência artificial cognitiva;
- 16.6.10. barramento de Integração de *Omnichannel* aos canais já existentes com os novos canais contratados;
- 16.6.11. SLA dos serviços e do ambiente;
- 16.6.12. NMS – Níveis Mínimos de Serviços;
- 16.6.13. exigências Contratuais, especialidades e especificidades de cada serviço;
- 16.6.14. números de profissionais a serem alocados e ou que atenderão o contrato, independente de atuação remota e ou presencial;
- 16.6.15. plataformas e torres tecnológicas a serem atendidas;
- 16.6.16. as condições de conectividade em caso de atendimento remoto e ou robótico;

- 16.6.17. as especialidades técnicas e qualificação dos colaboradores envolvidos e ou da CONTRATADA;
- 16.6.18. as exigências trabalhistas e sindicais, nos casos de prever profissionais, somente nos casos onde houver intervenção humana por meio de atuação remota e ou presencial;
- 16.7. É de responsabilidade da empresa interessada/vencedora do lote, realizar o dimensionamento dos profissionais e das soluções tecnológicas e aumentar o quantitativo de profissionais e ou da capacidade das soluções, quando a demanda por serviços aumentar e a quantidade mínima de pessoal não conseguir atender dentro dos parâmetros de níveis de serviço, de modo que esta atividade seja executada de forma planejada, sistemática, controlada e com processos padronizados, permitindo zelar pelo perfeito funcionamento do seu ambiente, bem como, proporcionar a excelência nos serviços.
- 16.8. Essas quantidades servirão para dar subsídios para elaboração de proposta, devendo, quando da contratação, ser estruturada e dimensionada a equipe que prestará os serviços, de forma a atender a demanda, condições e níveis de serviço estabelecidos para execução dos serviços.
- 16.9. O tamanho atual da equipe de profissionais não pode ser considerado como quantitativo necessário para a execução dos serviços.
- 16.10. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço e/ou dos Chamados, de acordo com o detalhamento constante neste documento.
- 16.11. O dimensionamento de uma quantidade mínima de profissionais será feito de forma que seja garantido o adequado funcionamento da TIC, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.
- 16.12. Também será considerado, para o dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais, que a disponibilidade destes deve assistir às demandas encaminhadas pelos usuários finais à área de TIC que ocorrerem em período e frequência incertos e não planejados.
- 16.13. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus a SEMOB, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.
- 16.14. Os requisitos disponibilizados neste Termo de Referência permitem aos Licitantes a formação de seu preço com base na previsão dos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações.
- 16.15. A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.
- 16.16. Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas fora do horário de expediente, em feriados e finais de semana.
- 16.17. A exigência de que todos os licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal e equipamentos, tem por objetivo extrair desse processo o menor valor possível da USI e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais.
17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E CONSIDERAÇÕES GERAIS DA SOLUÇÃO DE TI**
- 17.1. Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação para atividades continuadas de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º níveis, suporte a infraestrutura de redes e segurança da informação de 3º nível, suporte a

administração de banco de dados e suporte a análise de banco de dados e banco de dados geoprocessados, e suporte à governança de tecnologia da informação.

17.2. A execução das atividades, objeto desta análise de viabilidade será segmentada em grupo único, descrito abaixo, e ocorrerá de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE, mediante Ordens de Serviços (OS).

17.3. Esta análise de viabilidade tem por objetivo definir, a contratação de serviços técnicos especializados aplicados em tecnologia da informação, para atender exigências legais e as reais necessidades da SEMOB.

17.4. O objeto a ser contratado compreende o desenvolvimento das seguintes atividades:

17.5. **Central de Suporte (Service Desk), suporte técnico 1º e 2º níveis a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo o ambiente de TIC (3º nível)**

17.5.1. Refere-se aos serviços de Central de Suporte – *Service Desk*. Estes serviços envolvem planejamento, desenvolvimento, implantação, operação e gestão continuada de uma Central de Suporte (Service Desk), visando prover à SEMOB e seus usuários, serviços técnicos de suporte técnico Nível 1 e suporte técnico Nível 2, incluindo a disponibilização de instalações físicas, infraestrutura de TIC e processos de trabalho e, Serviço de Suporte Especializado em administração, operação e sustentação a redes de computadores, e Suporte Especializado em Sustentação de Servidores e Operação.

17.6. **Central de Suporte ou suporte técnico nível 1 com intervenção humana**

17.6.1. A Central de Suporte (Service Desk) executará os diversos serviços abaixo detalhados com o objetivo de manter o ambiente de TI da SEMOB operacional, de forma a garantir o atendimento às necessidades dos seus usuários.

17.6.2. O suporte técnico nível 1 será o ponto único de contato dos usuários de TIC da SEMOB para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a par r de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como *software* de controle remoto de estação, dentre outras. Esta ferramenta (*software*) será u lizada em todos os serviços para centralização dos Registros e chamados da SEMOB.

17.6.3. A Central de Service Desk será responsável pelo suporte nível 1 aos usuários da SEMOB, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

17.6.4. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de suporte nível 1 deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte presencial (nível 2) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

17.6.5. O serviço de suporte nível 1 é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que u lizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.

17.6.6. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte nível 1 devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “*script*” u lizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.

17.6.7. A Central de Atendimento registrará as requisições, os registros de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, referente ao suporte e sustentação de toda a infraestrutura objeto do contrato, u lizando a base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais

comuns e suas repostas para a resolução de problemas e falhas.

17.6.8. Este serviço deverá resolver os incidentes no momento do atendimento provisionando uma solução de imediato.

17.6.9. O atendimento e suporte técnico nível 1 deverá ser o primeiro contato com o usuário, seja ele por telefone, e-mail ou qualquer outra ferramenta, cadastrando o evento com a finalidade de ter todos os incidentes registrados.

17.6.10. O atendente de suporte técnico nível 1 poderá buscar primeiramente solucionar o incidente, caso, não seja possível, encaminhar o evento não solucionado para suporte técnico nível 2.

#### 17.7. **Central de Suporte ou suporte técnico nível 1 sem intervenção humana com atendimento robótico cognitivo**

17.7.1. O Serviço de Suporte Robótico – Nível 1 sem intervenção humana será realizado por meio do atendimento integrado, automatizado e robótico e não contemplará atendimento humanizado e deverá ser integralmente robótico com evolução e automação contínua dos processos utilizando as soluções e barramentos tecnológicos integrados com o conceito de Inteligência Artificial e exploração Automação *Cognitiva Robótica* e deverá atender a um conjunto de funcionalidades que devem estar disponíveis para quem utilizar as ferramentas que estão separadas em módulos.

17.7.2. Para a perfeita execução do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer as seguintes soluções tecnológicas de monitoramento, automação e de gerenciamento como serviço, e deverá utilizar, instalar, parametrizar, configurar e dar os acessos aos seguintes serviços de:

17.7.2.1. Serviço de Governança de Processos de TI (ITSM):

17.7.2.2. Serviço de Central Telefônica com URA (Central de Serviços);

17.7.2.3. Serviço de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (*Chatbot*):

17.7.2.4. Serviço de Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva e Inteligência Artificial (Monitoramento, Governança e Orquestração dos ativos de infraestrutura);

17.7.2.5. Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados:

17.7.2.6. Serviço de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados e Geração de Telas;

17.7.2.7. Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários do ativos e Integração com o CMDB;

17.7.2.8. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI;

17.7.2.9. Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI;

17.7.2.10. Serviço de Gerenciamento e Controle de Documentos e Registros Eletrônicos da TI;

17.7.2.11. Serviço de Gerenciamento de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI;

17.7.2.12. Serviço de Gerenciamento de Triagem de *Tickets* de TI (N0 / N1/ N2 /N3);

17.7.2.13. Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo – *FIELD SERVICE MANAGEMENT* (N2).

17.8. A CONTRATADA deverá prover as seguintes soluções como serviço no seu ambiente ou em nuvem pública, independente da infraestrutura da CONTRATANTE.

18. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO TIPO DE SERVIÇO**

18.1. A prestação de serviço especializada será realizada em duas modalidades, ambas sem qualquer garantia de consumo mínimo, conforme a seguir:

18.2. **Serviço de Manutenção da Saúde Operacional, que engloba os seguintes serviços:**

18.2.1. Canais de Atendimento, Barramentos e Plataformas;

18.2.2. Manutenção Preditiva;

18.2.3. Manutenção Preventiva (Sustentação de Níveis 1, 2);

18.2.4. Manutenção Corretiva (Suporte de Nível 3).

18.3. **Serviço de Manutenção Evolutiva, que engloba os seguintes engloba os seguintes serviços:**

18.3.1. Melhoria contínua de governança;

18.3.2. Arquitetura e Engenharia.

Tipo de serviço		
1 -Serviços de Manutenção da Saúde Operacional	Serviço	Disponibilidade
Canais de Atendimento, Barramentos e Plataformas	24x7x365	24x7x365
Manutenção Preditiva	08h - 18h	-
Manutenção Preventiva (Sustentação de Níveis 1, 2)	08h - 18h	24x7x365
Manutenção Corretiva (Suporte de Nível 3)	08h - 18h	24x7x365
2 - Manutenção Evolutiva (sob demanda - orçamentação)	08h - 18h	08h - 18h
Melhoria contínua de governança	08h - 18h	24x7x365
Arquitetura e Engenharia;	08h - 18h	24x7x365

18.4. **Serviços de Governança de processo de TI (ITSM):**

18.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o serviço de gerenciamento de TI por meio de uma plataforma e ou barramento que deverá permitir a prestação de serviço de apoio às áreas de negócio por meio de uma solução de gestão integrada, desenhada para gerenciar qualquer serviço, ticket ou situação de fluxo de trabalho por meio de *workflow digital inteligente* (processos AM = *Asset Management* - Gerenciamento de Ativos automatizados) e gestão ágil nos 05 (cinco) processos ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), de acordo com os seguintes processos:

- 18.4.1.1. AM = *Asset Management* - Gerenciamento de Ativos;
- 18.4.1.2. CHG = *Change Management* - Gestão de Mudanças;
- 18.4.1.3. IM = *Incident Management* - Gerenciamento de Incidentes;
- 18.4.1.4. KM = *Knowledge Management* - Gestão do conhecimento;
- 18.4.1.5. PM = *Problem Management* Gerenciamento de Problemas.

18.4.2. A certificação *PinkVERIFY*, concedida pela *Pink Elephant*, é requerida nesta contratação para assegurar que o gerenciamento e a governança dos serviços seja por um único *Front End* e por meio de um único barramento integrado com todas as disciplinas e de todos os ativos, eventos, incidentes, requisições, problemas, mudanças possam ser demandadas, criadas e gerenciadas por um única solução que funcione de forma orquestrada com as demais soluções, de forma a garantir que a CONTRATANTE use uma única solução para realizar a governança de todos os serviços.

18.4.3. A solução de Governança dos Serviços de TI da CONTRATADA que será oferecido como serviço deverá ser aderente a todos os processos ITIL, avaliada por uma instituição mundialmente consagrada por prestar consultoria, transferência de conhecimento e serviços em metodologia ITIL.

18.4.4. O *PinkVERIFY* é uma certificação que avalia objetivamente os recursos de habilitação de uma ferramenta de software contra os requisitos de terminologia, funcionalidade, integração e fluxo de trabalho dos Processos ITIL.

18.4.5. É considerado, portanto, um farol ou indicador de qualidade e confiança. A saber: Sitio Oficial Órgão Certificador "*Pink Elephant*", disponível em: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>

18.4.6. A CONTRATADA deverá implementar os 05 (cinco) processos ITIL em até 90 (noventa) dias úteis, conforme cronograma na tabela abaixo, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.4.7. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.4.8. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta realizar a transmissão de conhecimento dos 05 (cinco) processos ITIL e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria, fornecendo:

- 18.4.8.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
- 18.4.8.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 03 (três) minutos por processo ITIL, podendo ser individual ou pacotes ou um único vídeo;
- 18.4.8.3. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 30 (trinta) minutos por processo ITIL que deverá ser agendado após a implementação de cada disciplina.

## 18.5. Requisitos do sistema informatizado de gestão de atendimento

18.5.1. O sistema informatizado de gestão de atendimento da Central de Suporte (Service Desk), deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, facultada a CONTRATANTE a disponibilização de ferramenta de ITSM - *Information Technology Software Manegment* - de código livre para

gerenciamento de demandas, sendo a CONTRATADA responsável pela parametrização da ferramenta, deverá atender, no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhados no termo de referência.

18.5.2. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada deverá estar em sua última versão, oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas abaixo, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC, que por sua vez deverá ser certificada ITSCM = Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI, devendo estar apta a realizar as seguintes atividades descritas:

- 18.5.2.1. Registro e acompanhamento completo via WEB ou Mobile, por parte dos atendentes e dos usuários finais de cada chamado feito, incluindo ações tomadas e escalonamento, sendo que o usuário poderá abrir e acompanhar o status do chamado via URA e BOT;
- 18.5.2.2. Acesso e acompanhamento de todos os chamados abertos e fechados por um departamento ou grupo de pessoas pelo gerente ou responsável do setor, de forma a propiciar até 03 (três) níveis hierárquicos de gerenciamento de chamados por parte dos usuários;
- 18.5.2.3. Propiciar o encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para um técnico capacitado ou área especializada, conforme o assunto ou para um grupo de trabalho responsável;
- 18.5.2.4. Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final com métricas detalhadas para cada fase deste processo;
- 18.5.2.5. Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas para pesquisa;
- 18.5.2.6. Permitir o cadastramento dos serviços orientados por classes, incluindo scripts e sugestões de procedimento e solução;
- 18.5.2.7. Compatível com a linguagem XML, permitindo a integração com outros sistemas por meio do padrão XML;
- 18.5.2.8. Módulo de gerenciamento que permita a realização de queries (consultas) "on-line" e as respostas sejam apresentadas de forma tabular e gráfica com as funções de *Drill-in* para detalhamento de cada gráfico;
- 18.5.2.9. Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagens de correio;
- 18.5.2.10. O sistema deverá possuir compatibilidade com ferramenta para desenvolvimento de relatórios que possam ser emitidos via web, que permita efetuar novas pesquisas a partir do mesmo relatório e possibilite o envio automático, em formato (pdf), para uma lista de usuários definida;
- 18.5.2.11. Facilidade para importação e exportação de informações na sua base de dados, que deve ser baseada em SGBDs com formatos de arquivos para importação e exportação padrão de mercado. Existe também a possibilidade de utilizar a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL;
- 18.5.2.12. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (SLA's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, empresa e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada chamado;
- 18.5.2.13. Geração de alertas automáticos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail;

- 18.5.2.14. O sistema deverá possuir *workflow* (fluxo de trabalho) que permita o envio automático de e-mails e atribuições de designações aos usuários, baseados nas regras de negócios;
- 18.5.2.15. Permitir que nas tabelas de cadastros de empresa, usuário, tipos de chamado e departamento seja possível es pular uma prioridade “*default*” para abertura de chamados;
- 18.5.2.16. Permitir a geração de atividades repetitivas e frequentes que facilitem a criação de chamados por atendentes e pelos próprios usuários via WEB;
- 18.5.2.17. Permitir integração com *software* de gerenciamento de Projetos;
- 18.5.2.18. Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita uma qualificação dos chamados que es verem ocorrendo;
- 18.5.2.19. Permitir consulta, abertura de chamado, consulta de chamado e acesso à base de conhecimento, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes), via browser pelo usuário;
- 18.5.2.20. Permitir ao usuário final acesso remoto tanto para a base de conhecimento como para a criação e acompanhamento de chamados;
- 18.5.2.21. Permitir que o gerenciamento de crises administre um número ilimitado de chamados simultâneos com as características semelhantes de forma a não exigir o cadastramento individual de cada chamado e o fechamento automático de todos eles;
- 18.5.2.22. Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- 18.5.2.23. Ser portátil para as bases de dados SQL Server 7.0 ou superior e Oracle 10g ou superior, este podendo estar em *UNIX* ou *Windows 2000* ou superior;
- 18.5.2.24. Mecanismo de Sincronização de Metadados - O produto proposto deve trabalhar com o sistema de metadados e ter a habilidade para a sincronização automática dos dados entre as diversas aplicações e *Web Servers*, desta forma garantindo que desde uma nova customização ou até a inclusão de novas funções possam ser disponibilizadas em segundos entre os servidores e aplica vos conectados;
- 18.5.2.25. O produto deverá estar baseado numa tecnologia 100% *web* para todas as funções, utilizações e gerenciamento da ferramenta, sem que exista a necessidade de instalação de nenhum arquivo ou módulo nas estações que não seja o *browser*;
- 18.5.2.26. Permitir a customização de menus, formulários e telas de acordo com cada usuário ou grupo de usuários que acessa o sistema. Permitir a alteração, inclusão ou subtração de qualquer tela ou barra de Menus automaticamente e publicar todas as alterações automática e imediatamente para todos os usuários conectados ou não;
- 18.5.2.27. As barras de menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplica vos internos ou externos ao *Web Server*;
- 18.5.2.28. Permitir a criação de perfis detalhados e diferentes para cada grupo de usuários com configurações sobre software, hardware e demais detalhes a serem determinados antes de cada nova instalação;

## 18.5.2.29. Receber, analisar e tratar os alertas de sistemas de monitoramento do ambiente de TI.

Cronograma de implementação dos processos ITIL			
Quantidade	Definição dos Processos ITIL	Meta para entrega 100% (em produção)	Glosas
Para os 5 (cinco) processos de	Os processos são: gerenciamento de ativos, gestão de mudanças, gerenciamento de incidente, gestão do conhecimento e gerenciamento de problemas. Os processos listados acima são sugestões, podendo ser alterada a ordem de instalação de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.	60 dias úteis	A cada 1 (um) dia de atraso será aplicada glosa de 0,05% do valor mensal da Ordem de Serviço, até o limite máximo de 20% (vinte por cento) dá OS.

18.6. **Serviço de Central Telefônica com URA (Central de Serviços)**

18.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o serviço de Central Telefônica por meio de uma plataforma e ou barramento que deverá permitir com que a CONTRATADA forneça e mantenha o serviço de URA disponível 24x7x365 de forma a garantir que os usuários corporativos e dos postos de atendimento possam abrir e consultar os chamados a qualquer hora por meio deste canal.

18.6.2. A CONTRATADA deverá oferecer por meio da central telefônica a URA (Unidade de Resposta Audível), de acordo com as seguintes considerações:

18.6.2.1. A CONTRATADA deverá construir em conjunto com a CONTRATANTE toda a navegação que deverá ser oferecida e implementar em até 45 dias da assinatura do contrato;

18.6.2.2. A CONTRATADA deverá implementar mensagem inicial no máximo de 45 (quarenta e cinco) segundos a ser definido pela CONTRATANTE e implementada dentro do prazo estabelecido;

18.6.2.3. A URA deverá oferecer a possibilidade de navegação em no máximo 05 (cinco) níveis para classificar o tipo de atendimento, com as funções mais procuradas e ou mais consumidas pelos usuários corporativos e da CONTRATANTE de forma que em até 120 (cento e vinte) segundos o usuário tenha chegado a raiz de qualquer requisição;

18.6.3. A URA (Unidade de Resposta Audível) deverá oferecer a possibilidade inicial de atendimento automatizado, inicialmente das seguintes funções:

18.6.3.1. Reset de Senha;

18.6.3.2. Desbloqueio do Usuário;

18.6.3.3. Abertura automatizada de chamado;

18.6.3.4. Consulta de Chamado.

18.6.4. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado da URA e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria, fornecendo:

18.6.4.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;

18.6.4.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 05 (cinco) minutos;

18.6.4.3. 01 (um) *Webinar* interativo e colaborativo de 02 (duas) horas após a implementação e funcionamento do serviço.

#### 18.7. **Serviço de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (*Chatbot*):**

18.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o serviço de *Chatbot* por meio de plataforma já desenvolvida e ou adquirida que deverá imprimir agilidade ao abrir solicitações, permitindo atendimentos de caráter informacional – modelo baseado em FAQ (perguntas frequentes) e transacionais (modelo específico), contemplando a integração do *website*, aplicativo e mensageria com a solução tecnológica de integração e com a ferramenta implementada.

18.7.2. Com o serviço de *Chatbot* é possível obter informações, sanar dúvidas, realizar consultas referente a um assunto específico, solicitar orientações sobre um determinado serviço, assim como, abrir chamados por meio do *chatbot* integrado à solução ESM.

18.7.3. A CONTRATADA deverá implementar o *Chatbot* em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.7.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.7.5. A CONTRATADA deverá oferecer por meio da central de serviços, o *chatbot* integrado ao *WhatsApp* corporativo da CONTRATANTE com mensagem inicial trazendo as principais opções e os atendimentos mais procurados.

18.7.6. A CONTRATADA deverá construir em conjunto com a CONTRATANTE toda a navegação que deverá ser oferecida e implementada em até 90 (noventa) dias da assinatura do contrato.

18.7.7. O *Chatbot* deverá oferecer a possibilidade de navegação para classificar o tipo de atendimento, com as funções mais procuradas de atendimento.

18.7.8. Após a implementação do *Chatbot*, a ferramenta deverá oferecer a possibilidade inicial de atendimento automatizado, inicialmente das seguintes funções:

18.7.8.1. Reset de Senha;

18.7.8.2. Desbloqueio do Usuário;

18.7.8.3. Abertura automatizada de chamado;

18.7.8.4. Consulta de Chamados;

18.7.9. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado do *Chatbot* e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria, fornecendo:

18.7.9.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;

18.7.9.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 05 (cinco) minutos;

18.7.9.3. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 (duas) horas após a implementação e funcionamento do serviço.

**18.8. Serviço de Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial:**

18.8.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o serviço de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial por meio de plataforma e ou barramento já desenvolvido e ou adquirido embarcado na solução proposta com o objetivo de prestar o serviço contratado por meio de Automação e Integração das operações de infraestrutura e negócios, possibilitando os seguintes aspectos:

18.8.1.1. permitir que a ferramenta realize o monitoramento e o gerenciamento de serviços públicos, (aplicações, sistemas e serviços) e orquestre automações na infraestrutura e *que possa construir visões gráficas, dashboards, inclusive de georreferenciamento e painéis para controle e geração de relatórios*; e demais recursos tecnológicos que acelerem a experiência digital do cidadão e dos colaboradores;

18.8.1.2. permitir que a ferramenta realize o monitoramento e o gerenciamento e orquestre automações na infraestrutura a autenticação no ambiente computacional e dos respectivos sistemas gerenciamento de identidade e de biometrias (*Multi Sign-On ou Single Sign-On*) e que possa construir visões gráficas, *dashboards* e painéis para controle e geração de relatórios;

18.8.1.3. permitir que a plataforma mapeie o ambiente e os respectivos ativos, realize o aprendizado e indique e possa implementar automaticamente as automações, apontando riscos, erros ou possíveis vulnerabilidades e painéis que possam avaliar métricas e a qualidade dos serviços contratados por terceiros;

18.8.1.4. permitir que a plataforma indique e possa implementar automaticamente as automações a serem realizadas, trazendo riscos, vulnerabilidades e estatísticas de ganho operacional e estratégico;

18.8.1.5. permitir que a plataforma possa realizar o serviço de curadoria e piloto automático junto aos processos automatizados e industrializados com o objetivo de acelerar o aprendizado da inteligência artificial cognitiva referente a infraestrutura e aos negócios da SEMOB;

18.8.1.6. realizar a predição de alertas e métricas;

18.8.1.7. monitorar de forma autônoma em tempo real e ininterruptamente o ambiente;

18.8.1.8. possibilitar uma visão 360º da infraestrutura de TIC;

18.8.1.9. identificar falhas, erros e alertas em aplicações, em banco de dados, na segurança de rede, no armazenamento e virtualização e correlacionar com os seus serviços e notificar a matriz de comunicação existente e cadastrada, escalonar conforme SLA e tomar decisões automaticamente;

18.8.1.10. corrigir, ativar, manter e sustentar de forma robótica os serviços, processos e os ativos de infraestrutura e das áreas negociais por meio de aprendizado e cadastro prévio de tomada de decisões robóticas;

18.8.1.11. possibilitar gestão fim a fim de aplicações da infraestrutura de TI, detecção de anomalias com base em padrões aprendidos pelo processo de *machine learning* e identificar problemas de forma proativa, permitindo uma análise rápida da causa raiz para reduzir o impacto para o negócio;

18.8.2. A solução deverá oferecer uma forma de automação orquestrada, de ponta a ponta, atuando de modo inteligente e orientada a dados, métricas e eventos, com uma combinação eficaz de operação de infraestrutura, aplicações e serviços de negócios para realizar a automação por aprendizado de máquina. Tal forma de atuação é denominada de hiperautomação, de acordo com as seguintes funcionalidades:

- 18.8.2.1. Administração e Gerenciamento das consoles, usuários, grupos, *dashboard*;
- 18.8.2.2. Instalação de Agentes;
- 18.8.2.3. Configuração de Ativos;
- 18.8.2.4. Configuração de *Threshold's / Alerts*;
- 18.8.2.5. Configuração de Escalonamento e matriz de comunicação – aviso por usuário / grupo e ações de escalonamento;
- 18.8.2.6. Criação de Painéis e *Dashboards*;
- 18.8.2.7. Configuração de Monitoramento de Processos de Negócios;
- 18.8.2.8. Configuração de Monitoração de Serviços e Aplicações;
- 18.8.2.9. Automação de Processos por meio do conceito de hiperautomação;
- 18.8.2.10. Integração de Infraestrutura;
- 18.8.2.11. Provisionamento automatizado de infraestrutura por meio de catálogo de serviços;
- 18.8.2.12. Tomada de decisões baseado no aprendizado cognitivo da Inteligência Artificial;
- 18.8.2.13. Implementação de Produtos;
- 18.8.2.14. *Troubleshooting* da infraestrutura e do ambiente.

18.8.3. A CONTRATADA deverá implementar o serviço de Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.8.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.8.5. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria.

18.8.6. O serviço de monitoramento, orquestração e governança dos ativos de infraestrutura deverá ser capaz de:

- 18.8.6.1. Distribuição e instalação de agentes de forma automatizada;
- 18.8.6.2. Coleta de todas as informações para população do CMDB e do controle patrimonial Manutenção das configurações dos ativos;
- 18.8.6.3. Configuração de Escalonamento e matriz de comunicação – aviso por usuário / grupo e ações de escalonamento

- 18.8.6.4. Criação de Painéis e *Dashboards* de forma nativa e de forma e disponibilização *online*;
- 18.8.6.5. Criação de Relatórios Gerenciais de forma nativa e disponibilização *online*;
- 18.8.6.6. Monitoramento de Serviços e Aplicações (APM)
- 18.8.6.7. Automação de Processos de Infraestrutura;
- 18.8.6.8. Configuração para atendimentos a requisições e incidentes de forma automatizadas;
- 18.8.6.9. Integração de Infraestrutura com integração de ações automatizadas entre ativos para atendimento de demandas e correção de incidentes;
- 18.8.6.10. Provisionamento automatizado de infraestrutura por meio de catálogo de serviços;
- 18.8.6.11. Tomada de decisões baseado no aprendizado da inteligência artificial;
- 18.8.6.12. Implementação de Autenticação unificada;
- 18.8.6.13. *Troubleshooting* do ambiente para apuração de incidentes, problemas e crises.

18.8.7. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta Gerenciamento de Hiperautomação Cognitiva com Inteligência Artificial, a entregar mensalmente o relatório e apresentar o orçamento e cronograma, considerando o quadrante de benefício à CONTRATANTE, as suas áreas demandantes e ao cidadão e a complexidade e esforço de implantação, considerando os aspectos (tempo x recursos envolvidos x custeio). O Relatório deverá considerar a automação de:

- 18.8.7.1. Serviços e Políticas Públicas de Atendimento ao cidadão;
- 18.8.7.2. Processos (administrativos, tecnologia e negociais);
- 18.8.7.3. Rotinas e Instruções de Trabalho;
- 18.8.7.4. Integrações de infraestrutura;
- 18.8.7.5. *Dashboards* e visibilidade do ambiente;
- 18.8.7.6. Padronização e consolidação da arquitetura.

#### 18.9. **Serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas:**

18.9.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o barramento e a plataforma tecnológica e todo o serviço de mapeamento, gerenciamento e industrialização com o objetivo de realizar as automações de processos que serão essenciais no trabalho de desenvolvimento de aplicações, adaptando mudanças de processos e negócios em tempo real.

18.9.2. A automação deverá permitir a criação de padrões de processos para serem executados instintivamente, permitindo construir novas funcionalidades, aplicações e integrações. Isso elimina, em partes, a ação humana, pois a automação implementa a inserção de comandos e, a partir disso, a solução executa sua(s) função(s). A melhoria contínua dos processos é um dos objetivos de implementar a automação e garantir que a CONTRATANTE produza soluções eficientes para os clientes.

18.9.3. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá apresentar uma dinâmica inteligente de automação de processos de negócio e construção de telas com recursos de “*drag and drop*”, ou seja, pode-se arrastar elementos pré-definidos para criar as telas de forma flexível, segura e ágil. Além disso, possui um altíssimo nível de interoperabilidade, permitindo integrar sua nova aplicação com qualquer outro sistema legado.

18.9.4. A CONTRATADA deverá implementar o serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.9.5. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.9.6. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria.

#### 18.10. **Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações, Bancos de Dados, negócios e serviços:**

18.10.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o barramento e a plataforma tecnológica e todo o serviço de monitoramento autônomo inteligente de performance de aplicações, banco de dados, negócios e serviços e sistemas com o intuito de disponibilizar o mapeamento constante e automático de todas as interdependências entre aplicações, serviços, processos e hosts. Correlacionando os componentes e alertando quando existe um problema acontecendo.

18.10.2. A solução deverá realizar o monitoramento constante dos sistemas e aplicações permitindo o gerenciamento do desempenho e a disponibilidade dos aplicativos de software reduzindo os tempos de resposta a incidentes, provendo processos de computação aprimorados e usuários satisfeitos.

18.10.3. A ferramenta de gerenciamento de desempenho de aplicativos deverá ter papel essencial na redução do esforço de interpretar eventos e alertas interdependentes por conta própria apontando de modo rápido o componente que pode causar problemas de desempenho ou problemas para o negócio.

18.10.4. A CONTRATADA deverá implementar o Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.10.5. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.10.6. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações, Bancos de Dados, negócios e serviços realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria.

#### 18.11. **Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários do ativos e Integração com o CMDB:**

18.11.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir a:

18.11.1.1. prestação de serviços de apoio a CONTRATANTE na gestão dos patrimônios de bens móveis permitindo o cadastro de múltiplas Unidades Gestoras;

18.11.1.2. prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão de todos os ativos (bens de consumo) por meio do controle de entrada e saída de materiais; controle do consumo interno; apropriação contábil e orçamentária; controle de vencimentos de materiais e extração de relatórios financeiros e gerenciais.

18.11.1.3. prestação de serviços de apoio às áreas de negócio no processo de inventário, controle e gerenciamento da incorporação de bens, incluindo o saneamento de bens por meio de leitura com código de barras, *QRCode* e recursos de RFID, assim como, ajuste dos dados escriturais com o saldo físico; levantamento dos bens; ajuste físico/contábil dos bens inventariados pela comissão; Tecnologia Mobile; confiabilidade dos dados coletados; e eficiência de gestão.

18.11.2. A CONTRATADA, de forma a garantir o perfeito controle e realizar a governança dos ativos e a gestão patrimonial de TI, deverá entregar as seguintes funcionalidades por meio do serviço de gerenciamento de gestão pública integrado ao ITSM, conforme a seguir:

18.11.2.1. Cadastro de bens;

18.11.2.2. Movimentações de bens;

18.11.2.3. Baixa/desfazimento de bens;

18.11.2.4. Saídas temporárias de bens;

18.11.2.5. Depreciação de bens;

18.11.2.6. Reavaliação/redução de bens;

18.11.2.7. Emissão de relatórios financeiros e gerenciais;

18.11.2.8. Inventário *mobile*.

18.11.3. A CONTRATADA deverá gerenciar e realizar o controle patrimonial e os bens de consumo de TI junto a CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de ativos integrado com o CMDB de forma que o CMDB esteja sempre atualizado com as informações consistentes.

18.11.4. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de inventário e de gestão bens de consumo em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.11.5. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.11.6. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gestão de inventário e de Bens de Consumo realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria, fornecendo:

18.11.7. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;

18.11.8. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 30 (trinta) minutos;

18.11.9. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 04 (quatro) horas após a implementação e funcionamento do serviço.

## 18.12. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos e Planejamento de Aquisições de TI:

18.12.1. O serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir:

18.12.1.1. a prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão do processo de controle e gerenciamento de todo o ciclo de vida dos contratos, bem como a análise e melhoria de processos organizacionais e operacionais de aquisições.

18.12.1.2. o planejamento de ações referentes à gestão de contratos, do planejamento até a gestão e fiscalização por meio do controle e gerenciamento de todo o ciclo de vida dos contratos.

18.12.1.3. o controle de alçadas de aprovação; registro e acompanhamento de auditorias contratuais; vínculo de documentos aditivos ao contrato; emissão e adição de modelos de documentos; envio de e-mails, visando alertar possíveis ocorrências; extração de relatórios gerenciais, tais como contratos firmados em cada mês.

18.12.2. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de gestão de contratos e planejamento de aquisições de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.12.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.12.4. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gestão de contratos e planejamento de aquisições de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e de atendimento da Secretaria, fornecendo:

18.12.4.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;

18.12.4.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 10 (dez) minutos;

18.12.4.3. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 (duas) horas após a implementação e funcionamento do serviço.

### 18.13. **Serviço de Gerenciamento de projetos de TI:**

18.13.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o barramento e a plataforma tecnológica e todo o serviço de gerenciamento de projetos de TI a ser ofertado por meio de uma solução gerencial deverá agregar a gestão de um ou mais projetos do início ao fim, permitindo simplificar o trabalho e mantê-lo mais organizado. Deverá conter todos os dados centralizados a fim de planejar e organizar os recursos humanos e orçamentários, prazos, planejamento, tarefas, documentos, status das entregas e demais atividades relacionadas ao gerenciamento de um projeto. Deverá auxiliar a monitorar o progresso dos projetos e permite que se saiba se alguma tarefa ou atividade requer atenção imediata.

18.13.2. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de projetos de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.13.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.13.4. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gerenciamento de projetos de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria, fornecendo:

18.13.4.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;

18.13.4.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 15 (quinze) minutos;

18.13.4.3. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 (duas) horas após a implementação e funcionamento do serviço.

**18.14. Serviço de Gerenciamento e Controle de Documentos e Registros Eletrônicos da TI:**

18.14.1. O serviço a ser ofertado por meio de uma solução o deverá permitir a prestação de serviços de apoio às áreas de negócio na gestão e controle de documentos, segurança da informação com uso de assinatura digital e o controle de temporalidade de documentos, viabilizando ganho de produtividade, menor risco de extravio de documentos, otimização de espaço físico, redução de gastos com impressão e malote, desenvolvido em conformidade com:

18.14.1.1. As Resoluções do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos);

18.14.1.2. As portarias Interministeriais que definem procedimento para protocolo da ADF;

18.14.1.3. A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);

18.14.1.4. O *e-Arq* Brasil (Modelo de requisitos para SIGAD).

18.14.2. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento e controle de documentos e registros eletrônicos da TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.14.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.14.4. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta gerenciamento e controle de documentos e registros eletrônicos da TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria, fornecendo:

18.14.4.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da secretaria;

18.14.4.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 05 (cinco) minutos;

18.14.4.3. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 01 (uma) hora após a implementação e funcionamento do serviço.

**18.15. Serviço de Gerenciamento de Serviço de Ouvidoria e Curadoria Digital de TI:**

18.15.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o barramento e a plataforma tecnológica e todo o serviço de ouvidoria e curadoria de TI. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução gerencial deverá permitir apresentação de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. O módulo de ouvidoria deverá receber as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e concluir a manifestação. Essas manifestações podem ser realizadas por qualquer pessoa, física ou jurídica. Neste módulo deverá ser possível realizar a gestão de todo o processo de manifestações, desde o seu registro até sua tramitação interna e resolução por parte dos responsáveis.

18.15.2. Além do serviço de Ouvidoria, o serviço e a plataforma tecnológica deverá fazer a Curadoria envolvendo os processos de gestão e de preservação de dados digitais a longo prazo, por meio de diferentes atividades, desde o planejamento e a criação até a seleção das melhores práticas

para a documentação, possibilitando que esses dados sejam acessados e reutilizados no futuro.

18.15.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de serviços de ouvidoria e curadoria digital de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.15.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.15.5. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta o gerenciamento de serviços de ouvidoria e curadoria digital de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria, fornecendo:

18.15.5.1. 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;

18.15.5.2. 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 03 (três) minutos;

18.15.5.3. 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 30 (trinta) minutos após a implementação e funcionamento do serviço.

#### 18.16. **Serviço de Gerenciamento de Triagem de TI – N1, N2, N3:**

18.16.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o barramento e a plataforma tecnológica e todo o serviço de triagem de TI, considerando todo os canais e os níveis de atendimento (N1, N2, N3).

18.16.2. Essa solução gerencial refere-se a um canal utilizado para controle dos atendimentos que possuam diferentes tipos de serviço, como atendimento prioritário, por meio de uma gestão de senhas. É um módulo de organização, controle e redução do tempo de espera, além de permitir o conhecimento do nível de satisfação dos clientes. Auxilia no monitoramento do número de usuários que cada profissional atende, quais foram os clientes atendidos (por meio da gestão de senhas), permite pausa e controle de níveis de serviço, entre outros.

18.16.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de triagem de TI em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.16.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.16.5. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gerenciamento de triagem de TI realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria.

#### 18.17. **Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo de TI – N2:**

18.17.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o barramento e a plataforma tecnológica e todo o serviço de controle e gerenciamento de atendimento de campo, considerando:

18.17.1.1. Localidades e áreas geográficas a serem atendidas trazendo o mapa termal e concentração de requisições e incidentes;

18.17.1.2. Tempo de Atendimento X Tempo de Solução;

18.17.1.3. Principais Demandantes e Setores;

- 18.17.1.4. Principais requisições e incidentes, considerando o catálogo de serviço;
- 18.17.1.5. Principais Tecnologias atendidas;
- 18.17.1.6. Principais Serviços demandados e ou afetados;
- 18.17.1.7. Principais usuários;

18.17.2. A solução a ser ofertada deverá atuar para criar um ambiente de auxílio para execução das Ordens de Serviço em campo, disponibilizando o acesso aos técnicos de campo à solução de gestão de serviços através de plataforma móvel, possibilitando ainda a criação de roteiros e rotas para facilitar o deslocamento para o atendimento das demandas.

18.17.3. A solução deverá realizar o monitoramento constante dos técnicos de campo reduzindo os tempos de resposta a incidentes, provendo processos de computação aprimorados e usuários satisfeitos. A ferramenta de gerenciamento de atendimento de campo deverá ter papel essencial na redução do esforço de deslocamentos apontando de modo rápido o agente de campo mais próximo do local para atendimento de cada solicitação.

18.17.4. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento do atendimento de campo (*Field Service Management*) em até 90 (noventa) dias úteis, sempre considerando os dias úteis a partir da assinatura do contrato, dentro do período de estabilização que poderá ser prorrogado uma única vez por até 30 (trinta) dias.

18.17.5. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.

18.17.6. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta gerenciamento do atendimento de campo (*Field Service Management*) realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento da Secretaria.

#### 18.18. **Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução Tecnológica de Integração:**

18.18.1. A Solução Tecnológica de Integração para Governança de Serviços consiste em uma plataforma por meio da qual será realizada a gestão dos processos, o controle dos bens, as solicitações e o acompanhamento eletrônico dos serviços, bem como a avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados.

18.18.2. A utilização da Solução Tecnológica de Integração tem por objetivo prover a governança do processo de atendimento negocial com qualidade e alinhado às necessidades do negócio, buscando redução de custos a longo prazo. Ou seja, é uma solução que será utilizada para a automação dos serviços públicos.

18.18.3. Os requisitos não funcionais impactam no esforço da prestação de serviços contratada e diretamente nos resultados entregues. Os requisitos não funcionais estão associados aos aspectos qualitativos de uma solução tecnológica que tem como escopo funcionar como barramento de orquestração, integração e automação. Seguem abaixo alguns tipos de requisitos não funcionais, que devem ser observados nesta solução que está sendo contratada, tais como:

18.18.3.1. Usabilidade: a solução deve atender aos requisitos dos Padrões Web em Governo Eletrônico (*e-PWG*) – Cartilha de Usabilidade; a aplicação deve ter help on-line de sistema, tela e campo (sensível a contexto); a aplicação deve ser disponibilizada nos idiomas Português.

18.18.3.2. Segurança: a aplicação deve realizar controle de segurança dos dados de acordo com política de backup definida em conformidade com a norma ISO/IEC 27002.

18.18.3.3. Acessibilidade: a solução deve ser aderente ao Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (*e-MAG*).

18.18.3.4. Acessibilidade e Performance: a solução deve estar disponível e estar acessível com o tempo de resposta que não exceda 15 (quinze) dias, devendo suportar os usuários da SEMOB.

18.18.3.5. Interoperabilidade: a solução deve ser aderente aos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (*e-PING*).

#### 18.19. **Descrição da Solução Tecnológica de Integração:**

18.19.1. A disponibilidade da Solução Tecnológica de Integração de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação com Inteligência Artificial Integrada (A), Gerenciamento de Serviços Administrativos e automação de Processos deverá ser em regime 24x7x365, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. Os serviços de Execução de Teste de Desempenho, Análise de Incidente e Análise de Desempenho da Aplicação poderão ser executados fora do horário comercial, às expensas da CONTRATADA.

18.19.2. Os serviços de mapeamento, desenho e automação de processos na solução tecnológica de Gerenciamento de Serviços realizados através de Ordens de Serviços deverão ser executados em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 07:00 às 19:00.

18.19.3. Todos os serviços serão demandados através de Ordem de Serviço detalhando o escopo do serviço, os prazos de atendimento, e a estimativa de pontos de processos, customizações ou transferência de conhecimento. As Ordens de Serviço serão emitidas via sistema de gerenciamento de demandas de Ordens de Serviço da Contratante.

18.19.4. Caso os produtos entregues não atendam aos critérios de aceite e qualidade definidos, os mesmos serão devolvidos à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários e as sanções previstas serão aplicadas.

18.19.5. Após os 90 (noventa) dias de garantia do produto, qualquer alteração ou adequação irá se enquadrar nos requisitos de parametrização e customização.

18.19.6. Para execução dos serviços, o CONTRATANTE poderá indicar equipe técnica para acompanhamento dos mesmos, objetivando passagem de conhecimento.

18.19.7. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico e Fiscal Requisitante.

18.19.8. Não será permitida, a subcontratação de serviços, nem total, nem parcial, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.

18.19.9. Pelo menos uma vez por semana, deverá ser realizada uma reunião entre o Preposto da CONTRATADA e o Gestor do Contrato com o objetivo de verificar e alinhar questões de execução do contrato, andamento do projeto e aferição dos resultados obtidos. Estas verificações podem ocorrer a qualquer momento por solicitação do CONTRATANTE e deverão ser formalizadas por atas de reunião.

18.19.10. A CONTRATADA ficará responsável pela implantação das Soluções de Gerenciamento definidos e aprovados pela CONTRATANTE, conforme Termo de Referência, incluindo a configuração, customização e parametrização da Solução fornecida, necessário para o pleno funcionamento da solução.

18.19.11. Estas atividades serão realizadas sob demanda, com a Ordem de Serviço, a partir da aprovação pela CONTRATANTE de cada funcionalidade/processo de integração, gerada pela CONTRATADA, sem a qual não será computada para o devido pagamento.

18.19.12. Para as soluções de Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação, como são soluções prontas a CONTRATANTE estabeleceu um prazo definido observando o ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – *Service Level Agreement*).

## 18.20. **Serviço de suporte técnico (nível 2)**

18.20.1. Este serviço consiste no atendimento presencial aos usuários de TIC da SEMOB, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo nível 1, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pelo suporte daquele nível e deverá:

18.20.1.1. Realizar atendimento presencial aos usuários de TIC da SEMOB, em todo o território do DF, a partir das solicitações recebidas pelo nível 1 ou diretamente pelo Gestor do Contrato, via Sistema de Gestão de Atendimentos, respeitando os níveis de serviço;

18.20.1.2. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte nível 1 pico, de acordo com as necessidades do serviço;

18.20.1.3. Registrar, Diagnosticar e solucionar problemas no escopo de hardware, sistema operacional e áreas correlatas, efetuando, inclusive, eventuais manutenções corretivas nos equipamentos de TIC junto ao nível 1;

18.20.1.4. Registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos todos os deslocamentos à mesa do usuário;

18.20.1.5. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

18.20.1.6. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;

18.20.1.7. Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;

18.20.1.8. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;

18.20.1.9. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;

18.20.1.10. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;

18.20.1.11. Instalar, desinstalar, e configurar equipamentos de TIC, seus componentes e periféricos, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras, scanners, aparelhos de fax, monitores de vídeo, teclado, mouse, telefones celulares, modems 4G, etc.;

18.20.1.12. Garantir a consistência dos Itens de Configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema de Gerenciamento de Configuração da SEMOB;

18.20.1.13. Efetuar configurações básicas e prestar orientações aos usuários sobre telefones celulares e ramais telefônicos, seguindo procedimentos previamente definidos pela SEMOB;

18.20.1.14. Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;

18.20.1.15. Monitoramento, configuração e substituição de componentes a vos de rede.

- 18.20.1.16. Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- 18.20.1.17. Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;
- 18.20.1.18. Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes *Windows e Linux*.

18.20.2. Os serviços serão executados por técnicos da CONTRATADA que deverão estar alocados nas dependências da CONTRATANTE, distribuídos de forma suficiente para atender a contento os postos de atendimento, os terminais rodoviários e as unidades administrativas da SEMOB, podendo haver alterações para a inserção de novas unidades.

18.20.3. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento aos postos de atendimento e terminais rodoviários, a CONTRATADA arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para a SEMOB.

18.20.4. A CONTRATADA deverá atender aos usuários em todo território do Distrito Federal e munir seus empregados de kits de ferramentas, necessário para a prestação dos serviços, possibilitando a instalação, remoção e reparo de equipamentos e componentes, bem como a utilização de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato.

### 18.21. **Suporte especializado para sustentação de todo o ambiente de TIC (nível 3)**

18.21.1. Administração, Operação e Suporte ao Ambiente de Produção Principais serviços do suporte especializado em sustentação de servidores e operação, compreendendo:

18.21.1.1. Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, *drivers, firmware, redes fibre channel*, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, *storage* e serviços hospedados nos servidores da SEMOB;

18.21.1.2. Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando a tais como *TomCat (java), Django (python), IIS, Apache e PHP*;

18.21.1.3. Execução de testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;

18.21.1.4. Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, análise e configuração de desempenho;

18.21.1.5. Elaboração e manutenção de scripts de *logon* e políticas de grupo (*Group Policies*) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da SEMOB;

18.21.1.6. Execução de atividades de operação e produção de sistemas de informação, tais como execuções de rotinas de carga, exportação, *backup e recovery, roll out* de aplicações entre ambientes, etc. Para tais atividade é imprescindível manterem atualizados os manuais de produção e as documentações dos procedimentos operacionais;

18.21.1.7. Manutenção de servidores da rede da SEMOB, livres de contaminação de vírus, *spam, worms, etc*;

18.21.1.8. Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais;

- 18.21.1.9. Gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da SEMOB. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Suporte Técnico para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;
- 18.21.1.10. Análise sobre os indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplica vos e serviços. Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolva a infraestrutura de TIC;
- 18.21.1.11. Implementação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade;
- 18.21.1.12. Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TI tolerantes à falha e de missão crítica. Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implementadas deverão ser formalmente aprovadas pela SEMOB;
- 18.21.1.13. Elaboração de projetos e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços, além de auxiliar a assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI;
- 18.21.1.14. Auxílio na criação de scripts, nas especificações de arquitetura, análise de performance, entre outros assuntos ligados à infraestrutura tecnológica;
- 18.21.1.15. Análise de logs de processamento;
- 18.21.1.16. Análise de *logs de backup/restore*;
- 18.21.1.17. Monitoração de serviços on-line;
- 18.21.1.18. Emissão/recuperação de relatórios;
- 18.21.1.19. Operação de *software de backup/restore*;
- 18.21.1.20. Operação dos sistemas em produção;
- 18.21.1.21. Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- 18.21.1.22. Preparo e controle de rotinas de processamento *batch*;
- 18.21.1.23. Elaboração e implementação de scripts;
- 18.21.1.24. Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- 18.21.1.25. Preparo e controle de rotinas de processamento *batch*;
- 18.21.1.26. Elaboração e implementação de scripts;
- 18.21.1.27. Documentação de rotinas operacionais;
- 18.21.1.28. Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;
- 18.21.1.29. Geração e gravação de arquivos em meios ópticos e magnéticos.

## 18.22. Serviço de suporte especializado em sustentação de rede

18.22.1. Este serviço consiste na administração, operação e suporte a redes de computadores, aos ambientes de produção e microinformática com o objetivo de prover a sustentação do ambiente de TI, compreendendo:

- 18.22.1.1. Monitoramento em tempo real dos a vos e serviços de rede, através de ferramentas específicas;
- 18.22.1.2. Atendimento receptivo do suporte técnico nível 2;
- 18.22.1.3. Informe de falhas de Rede (ativo) e registros abertos (andamento);
- 18.22.1.4. Informe quanto à utilização e disponibilidade dos serviços de rede da SEMOB;
- 18.22.1.5. Tratamento de registros abertos;
- 18.22.1.6. Relacionar registros abertos com outros registros;
- 18.22.1.7. Tratamento de incidentes através de *scripts* de resolução de incidentes;
- 18.22.1.8. Escalonamento adequado de incidentes para os demais níveis de suporte existentes na SEMOB;
- 18.22.1.9. Suporte aos a vos de rede, protocolos de rede e de serviços de rede, estabelecimento de limites (*Thresholds*), topologia de rede, *checklist*, controle de tráfego, backup, relatórios e gráficos, máquinas virtuais, atualizações de sistema, base de monitoramento, links, roteadores, portas, ERBs, relatórios, tráfego de rede;
- 18.22.1.10. Apoio na definição de normas e procedimentos de redes;
- 18.22.1.11. Instalação, configuração e manutenção dos serviços e equipamentos da Rede Corporativa da SEMOB;
- 18.22.1.12. Realização de análises de desempenho e de capacidade na Rede Corporativa da SEMOB, incluindo roteadores, circuitos de transmissão, servidores, softwares de apoio, softwares básicos e sistemas aplica vos, apoiando na proposição de medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;
- 18.22.1.13. Elaboração de estudos técnicos para maximização do aproveitamento dos recursos de rede, das melhores soluções de software básico e de apoio;
- 18.22.1.14. Levantamento do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados com objetivo de avaliação de software, aplica vos e componentes de rede;
- 18.22.1.15. Estudar pesquisar e adotar ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos;
- 18.22.1.16. Análise de *logs* de eventos/performance;
- 18.22.1.17. Apoio na elaboração de documentos de política de segurança da informação, atuando na definição de políticas e perfis de acesso físico e lógico e critérios de classificação de informação;
- 18.22.1.18. Apoio na avaliação das instalações e na criação de dispositivos, medidas e procedimentos de segurança de informação;
- 18.22.1.19. Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos relacionados à rede de computadores;

- 18.22.1.20. Instalação e manutenção de a vos de rede tais como switches e roteadores, executando a criação e manutenção de regras e configurações dos a vos para atender as necessidades de conectividade e segurança da SEMOB;
- 18.22.1.21. Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;
- 18.22.1.22. Configuração de rede LAN/WAN/MAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos a vos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da SEMOB;
- 18.22.1.23. Sustentação de serviços básicos de rede, que provêm acesso dos usuários a informações e recursos. Entre esses serviços, incluem-se, mas não se limita a, os servidores de DNS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, Switches, fiberchannel, storage, roteadores, solução wireless switch, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux), e mensageria (e-mail e mensageria instantânea);
- 18.22.1.24. Acompanhamento dos a vos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos a vos e links de comunicação da SEMOB. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente ao Service Desk para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;
- 18.22.1.25. Guardar as informações no que tange à documentação e configuração dos a vos de rede;
- 18.22.1.26. Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos ativos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais com as informações geradas pela equipe de monitoramento;
- 18.22.1.27. Elaboração e implementação de processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI relativos à rede de comunicação;
- 18.22.1.28. Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços à SEMOB;
- 18.22.1.29. Auxílio à SEMOB na criação de scripts para configuração automática de ativos, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
- 18.22.1.30. Deve proporcionar a automação inteligente para gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas através da coleta de eventos das soluções e aplicativos de monitoramento da infraestrutura interna do ambiente de TI.
- 18.22.1.31. Deverá ser capaz de realizar, por meio de análise preditiva, o processo de aprendizado de máquina utilizando algoritmos para coletar dados e aprender com os dados, portanto deve ser capaz de analisar o histórico dos eventos e fazer uma determinação ou predição sobre alguma coisa ou situação do mundo real.
- 18.22.1.32. Deve solucionar e correlacionar problemas do ambiente de infraestrutura de TI: coletando e correlacionando dados em toda a pilha de infraestrutura, a solução deve indicar a causa raiz dos problemas, através da análise dos eventos coletados nas ferramentas de monitoramento;

- 18.22.1.33. Na prestação desse serviço a CONTRATADA deverá ser capaz de prevê as necessidades de capacidade atual e futura da infraestrutura no que tange à análise de capacidade do ambiente através de sua taxa de ocupação dos recursos computacionais (memória, armazenamento, processamento) dos servidores físicos e virtuais, *storages e switches*. Ela também deve permitir que os usuários explorem cenários usando modelos derivados por meio de aprendizado da base instalada.
- 18.22.1.34. Deve possibilitar a resolução dos problemas atuais da infraestrutura de TI e permitir que os dados das análises preditivas gerem alertas de possíveis problemas futuros e propostas de melhorias por tipo de serviço ou evento monitorado;
- 18.22.1.35. Deve permitir o cadastro e gerenciamento de diversos ambientes distintos da SEMOB utilizando o conceito de zonas (filiais, datacenters, unidades remotas).
- 18.22.1.36. Deve permitir o cadastro de múltiplas ferramentas de monitoramento sejam elas distintas ou não, de código aberto ou proprietária. A CONTRATANTE será a responsável pelo fornecimento das ferramentas de monitoração com todos os serviços e hosts cadastrados e os devidos acessos de leitura às ferramentas;
- 18.22.1.37. Deverá implementar a funcionalidade de mapeamento de hosts e dispositivos de rede por proximidade; A SEMOB será a responsável por fornecer as informações da topologia de rede necessárias para o inventário: rede *IP, VLAN, roteadores, gateways*.
- 18.22.1.38. Deve ser capaz de proporcionar o processo de aprendizagem automática através da análise de eventos recorrentes do ambiente de TI.
- 18.22.1.39. Deve armazenar todos os dados de eventos, aprendizagem e customizações de usuários em base de dados utilizando banco de dados: *Oracle, SQL Server ou PostgreSQL*.
- 18.22.1.40. Deverá automaticamente implementar o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas pela CONTRATANTE;
- 18.22.1.41. O SLA deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual;
- 18.22.1.42. A solução deve permitir que um evento categorizado conforme prioridade seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
- 18.22.1.43. Deverá ser capaz de correlacionar os eventos classificando-os por: tipo de ferramenta de monitoramento, tópico do evento monitorado, criticidade, status do evento e tempo de duração do evento. A criticidade deverá ser apresentada da maior para a menor e de modo que as mais críticas estejam sempre apresentadas no topo da lista de correlação dos eventos.
- 18.22.1.44. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do evento categorizado ao SLA apropriado;
- 18.22.1.45. Deverá implementar a análise e processamento de padrões de comportamentos de eventos em tempo real;
- 18.22.1.46. Deverá realizar a correlação dos eventos e analisar a causa raiz de cada correlação (RCA);
- 18.22.1.47. Deverá implementar “*datasets*” para realizar o treinamento da Inteligência Artificial através do processo de *Machine Learning*;
- 18.22.1.48. Deverá selecionar automaticamente os melhores hiper-parâmetros para treinamento da IA com base nos “*datasets*” estabelecidos;

18.22.1.49. A solução deve possuir integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas *Open Source* para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;

18.22.1.50. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação;

18.22.1.51. A solução deve ser capaz de analisar e correlacionar diversos de sensores, eventos e processos distintos, dos sistemas de monitoramento do ambiente do cliente na qual listamos alguns, mas não limitando a:

18.22.1.51.1. *Zabbix, Nagios, CA OpsCenter, Splunk, CloudWatch, AppDynamics, SolarWinds, Sensu, PingDom, DataDog, New Relic, OpsView, Slack, Twilio, Centreon e OCOMON/REDMINE.*

18.22.1.51.2. A solução deve possuir integração nativa com o serviço de autenticação de usuários baseado no protocolo *Lightweight Directory Access Protocol - LDAP suportando Microsoft Active Directory e OpenLDAP.*

18.22.1.51.3. A solução deve permitir que os eventos correlacionados sejam automaticamente direcionados às filhas solucionadoras de cara área da infraestrutura de TI provendo informações de possíveis causas raiz, das áreas afetadas e o tempo de vida do evento apontando as alterações de status dos eventos ocorridas por período.

18.22.1.51.4. A solução deve ser capaz de integrar com o serviço de envio de mensagens eletrônicas, e-mail, suportando, no mínimo, *Microsoft Exchange, PostFix e Zimbra.*

18.22.2. Este serviço consiste na administração, operação e suporte aos servidores de redes de computadores, aos ambientes de produção e microinformática com o objetivo de prover a sustentação do ambiente de TI e o apoio ao suporte técnico nível 1 e nível 2.

## 18.23. **Segurança da Informação**

18.23.1. No que tange à Segurança da Informação, as seguintes atividades estão contempladas, todas em conformidade com as normas ISSO 27001/27003:

18.23.1.1. Análise proativa sobre o relatório da equipe de monitoramento de rede;

18.23.1.2. Apoio no planejamento e implementação das regras de *IPS/Firewall*;

18.23.1.3. Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplica vos e serviços de TIC;

18.23.1.4. Análise de conformidade/aderência às políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança;

18.23.1.5. Realização de testes de invasão;

18.23.1.6. Apoio na configuração dos servidores *Windows/\*nix* da SEMOB no que tange à segurança;

18.23.1.7. Identificação dos incidentes abertos no *Service Desk* que representam falhas de segurança;

18.23.1.8. Diagnosticar processos rela vos à segurança de TIC em conformidade com os padrões ISO 27000 e correlatos;

18.23.1.9. Elaborar Plano de Melhoria dos Processos de segurança de TIC em conformidade com os padrões ISO 27000 e correlatos;

18.23.1.10. Planejar implantação de novos processos ou adaptação de processos relativos à segurança de TIC em conformidade com os padrões ISO 27000 e correlatos;

18.23.1.11. Verificar aplicação dos processos à segurança de TIC de acordo com plano aprovado e em conformidade com a família 27000.

#### 18.24. **Serviço de Administração de Banco de Dados, de Administração de Dados, de Análise de Dados**

18.24.1. Este serviço consiste na administração dos bancos de dados da SEMOB com o objetivo de gerenciar, instalar, configurar, atualizar e monitorar as bases de dados ou sistemas de bancos de dados da SEMOB. Os principais serviços de Administração de Banco de Dados são:

18.24.1.1. Avaliar e definir o *hardware* necessário para instalação e configuração de Banco de Dados;

18.24.1.2. Instalar o *software* do Banco de Dados, instalar atualizações e correções de *bugs* e tudo o que for necessário para manter a estrutura física e lógica do Banco de Dados;

18.24.1.3. Alocar o espaço do sistema reservado ao banco de dados e garantir uma alocação futura no sistema;

18.24.1.4. Definir e criar tabelas, índices e outros objetos de Banco de Dados;

18.24.1.5. Garantir o máximo de desempenho para as consultas ao banco de dados;

18.24.1.6. Auxiliar a equipe de desenvolvimento e a equipe de testes a maximizar o uso e desempenho do banco de dados;

18.24.1.7. Garantir que o Banco de Dados esteja disponível para os usuários;

18.24.1.8. Verificar e zelar pela integridade do banco de dados;

18.24.1.9. Efetuar backups dos Bancos de Dados e garantir que eles sejam recuperáveis;

18.24.1.10. Criação de testes de backup para garantir a recuperabilidade dos dados em caso de falha de hardware ou outros problemas severos;

18.24.1.11. Criar usuários para os Banco de Dados e dar a eles privilégios de acesso aos dados, priorizando sempre a segurança dos dados, ou seja, os usuários devem ter o menor privilégio possível de acesso aos dados para evitar riscos desnecessários e proteger o Banco de Dados como um todo;

18.24.1.12. Definir e implementar estratégias e planos para recuperar o Banco de Dados em caso de falhas;

18.24.1.13. Monitorar constantemente a performance do Banco de Dados para identificar gargalos de desempenho e definir/implementar soluções para otimizar o seu desempenho;

18.24.1.14. Manter o tempo de resposta de acesso aos dados de acordo com as expectativas dos usuários;

18.24.1.15. Contatar suporte técnico em caso de certos problemas que fujam da alçada de serviços de um DBA.

#### 18.25. **Serviço de Análise de Banco de Dados**

18.25.1. Este serviço consiste em administrar de modo centralizado as estratégias, procedimentos e práticas para o processo de gerência dos recursos de dados e aplica-los, incluindo planos para sua definição, padronização, organização, proteção e utilização.

18.25.2. Além, de coletar, compilar, analisar e interpretar os dados com intuito de atender a área finalística da SEMOB.

18.25.3. Os principais serviços de Análise de Dados são:

- 18.25.3.1. Definir os dados necessários à obtenção das informações solicitadas;
- 18.25.3.2. Elaborar, propor e manter os modelos de dados;
- 18.25.3.3. Definir os níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis em que a informação solicitada;
- 18.25.3.4. Elaborar e promover padrões de dados como dicionários, nomes, pos etc;
- 18.25.3.5. Manipular dados com SQL (*create, alter e drop, insert, delete e USlate, select, begin transac on, commit e rollback*) nos Banco de Dados da SEMOB;
- 18.25.3.6. Desenvolver/ manter/ alterar: tabelas, *procedures, views, triggers e functions*;
- 18.25.3.7. Promover e manter rotinas de integração entre todos os bancos de dados utilizados pela SEMOB;
- 18.25.3.8. Realizar migração de dados entre banco de dados;
- 18.25.3.9. Realizar limpeza de dados;
- 18.25.3.10. Dar conformidade aos dados;
- 18.25.3.11. Criar processos de melhoria da qualidade dos dados;
- 18.25.3.12. Buscar entendimento da área de Transporte Público Coletivo;
- 18.25.3.13. Extrair dados que são úteis e necessários para fins de análise e interpretação;
- 18.25.3.14. Figurar a fonte dos dados a fim de verificar a sua autenticidade;
- 18.25.3.15. Simplificar o processo de análise de dados, criando soluções efetivas para o mesmo;
- 18.25.3.16. Realizar a integração de dados herdados entre os diversos bancos de dados da SEMOB;
- 18.25.3.17. Manipular consultas de dados com uso do SQL (*Structured Query Language*) nos Banco de Dados da SEMOB;
- 18.25.3.18. Criar relatórios, que cobrem todas as dúvidas, consultas e problemas imprevistos pelo usuário final;
- 18.25.3.19. Implementar soluções de análise de dados com técnicas de *business intelligence*;
- 18.25.3.20. Criar painéis (*dashboards*) com gráficos e tabelas de apoio para simplificar a apresentação de dados.

#### 18.26. **Serviços de Análise de Banco de Dados Geoprocessados**

18.26.1. Serviço especializado para elaboração e especificação técnica de componentes e requisitos de soluções de geoprocessamento.

18.26.2. Os principais serviços de Análise de dados com ênfase em Geoprocessamento são:

- 18.26.2.1. Criar procedimentos e elaborar instruções de serviço rela vos à produção das informações geográficas u lizadas pela SEMOB;

- 18.26.2.2. Articular-se com as demais unidades orgânicas da SEMOB, para promover a constante atualização dos cadastros georreferenciados dos pontos de parada, estações rodoviárias, pontos de controle, pontos de soltura, áreas de estocagem, garagens, pontos de referência, pontos notáveis, rotas de ônibus, postos da SEMOB e bacias de transporte;
- 18.26.2.3. Criar processos de melhoria da qualidade dos dados espaciais;
- 18.26.2.4. Solicitar informações geográficas produzidas fora da SEMOB, mas que sejam importantes para a secretaria;
- 18.26.2.5. Administrar o Banco de Dados Geográficos com informações relativas ao STPC/DF;
- 18.26.2.6. Promover e manter rotinas de integração do Banco de Dados Geográficos com os demais bancos de dados utilizados pela SEMOB: banco de dados do SIT, banco de dados do Sistema de Bilhetagem, banco de dados do Centro de Supervisão Operacional e outros;
- 18.26.2.7. Estabelecer a integração dos dados espaciais da SEMOB com os dados espaciais de outros órgãos do GDF, permitindo a inserção da SEMOB na Infraestrutura de Dados Espaciais do Distrito Federal (IDE/DF);
- 18.26.2.8. Catalogar os metadados de todos os dados espaciais de responsabilidade da SEMOB;
- 18.26.2.9. Enquadrar os dados espaciais da SEMOB de acordo com as normas da Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais (INDE);
- 18.26.2.10. Subsidiar as atividades de monitoramento e fiscalização fornecendo informações geográficas que lhes sejam úteis;
- 18.26.2.11. Subsidiar estudos e análises em transporte fornecendo informações geográficas necessárias à elaboração de ambientes virtuais que representem o sistema de transporte visando a realização de micro e macro simulações;
- 18.26.2.12. Desenvolver, administrar e monitorar serviços *web* para distribuição dos dados da SEMOB em padrões *Open Geospatial Consortium* (OGC) e *General Transit Feed Specification* (GTFS), para atender a Lei de Acesso à Informação, Lei nº 4.490/2012;
- 18.26.2.13. Coletar dos dados espaciais dos usuários do STPC/DF para projetos de tomada de decisão da secretaria;
- 18.26.2.14. Fornecer ao usuário informações relativas à localização dos veículos em tempo real, dos pontos de parada de ônibus e das estações rodoviárias, bem como, apresentar mapas das rotas de ônibus associados com os horários das viagens através de sistemas próprios da SEMOB, ou através de parcerias com a iniciativa privada ou organização que promovem a disseminação de informações relativas ao transporte;
- 18.26.2.15. Apresentar ao usuário mapas dos postos de atendimento da SEMOB e o serviço oferecido em cada um;
- 18.26.2.16. Fornecer suporte ao uso das geotecnologias para os servidores da SEMOB;
- 18.26.2.17. Elaborar mapas temáticos a par r das demandas das unidades da SEMOB, do GDF e da comunidade.

## 18.27. **Serviço de Governança da Tecnologia da Informação (TIC) e Melhoria Contínua**

18.27.1. Serviço especializado, com intuito de analisar capacidade dos ambientes de tecnologia da informação, identificar, planejar e implementar mudanças nos recursos e mapear processos e procedimentos, a fim de garantir o controle das práticas de governança, otimização e segurança dos recursos e alinhamento aos negócios da empresa.

18.27.2. Prestação de serviço com mão de obra especializada para Governança e Orquestração e Integração de Serviços e Processos Negociais com manutenção Preventiva e Corretiva dos 14 processos ITIL com liderança e análise de práticas com foco no gerenciamento dos serviços

administrativos e oferecer apoio às áreas de negócio por meio da implementação dos processos e gestão integrada de serviços, controle de todo o fluxo digital inteligente com automação de processos e gestão ágil, com uso de metodologias ágeis como *Six Sigma e Lean*.

18.27.3. A prestação de serviço tem o foco de criar, controlar e avaliar todas as informações de forma a centralizar que o gerenciamento das informações seja integrado, correlacionado de forma a subsidiar a tomada de decisões.

18.27.4. A empresa CONTRATADA fica obrigada a alocar o número de analistas *ITIL FOUNDATION* que for necessário para o atendimento da ordem de serviço, com o objetivo de realizar a manutenção de práticas das disciplinas e realizar a análise e condução rotineira da governança das disciplinas, sendo que o analista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde de que não afete a governança de cada disciplina e os entregáveis previstos.

18.27.5. A empresa CONTRATADA fica obrigada a alocar o número de analistas *ITIL EXPERT* e *MASTER* que for necessário para o atendimento da ordem de serviço com o objetivo de corrigir, avaliar, desenhar processos e a arquitetura negocial de atendimento ao cidadão, sendo que o especialista poderá atender quantas disciplinas for necessário, desde de que não afete a governança de cada disciplina e os entregáveis previstos.

18.27.6. A empresa CONTRATADA deverá prover um serviço de governança com entregáveis, baseado na melhoria contínua de toda a operação, tendo como foco de criar, controlar e avaliar todas as informações de forma a centralizar que o gerenciamento das informações seja integrado, correlacionado de forma a subsidiar a tomada de decisões.

18.27.7. A Prestação de serviço será baseada nas seguintes disciplinas, conforme os quatro pilares a seguir:

18.27.7.1. Processos;

18.27.7.2. Qualidade;

18.27.7.3. Conhecimento;

18.27.7.4. Transparência e Visibilidade.

## 18.28. **Melhoria contínua dos processos**

18.28.1. Mapear os processos produtivos de TIC que afetem os serviços contratado;

18.28.2. Criar, documentar e implementar os processos mapeados;

18.28.3. Monitorar e avaliar os processos e os resultados operacionais;

18.28.4. Elaborar planos de ação corretivos, preventivos ou evolutivos, prestando orientação, esclarecimentos e solucionando os problemas relativos aos processos, utilizando as melhores práticas e metodologias ágeis de mercado, considerando os seguintes aspectos relacionados aos processos:

18.28.4.1. Definir procedimentos de gerenciamento de riscos;

18.28.4.2. Identificar as fontes de riscos, avaliar a probabilidade e o impacto;

18.28.4.3. Validar a classificação dos riscos e os planos de ação de mitigação;

18.28.4.4. Monitorar e avaliar os resultados;

- 18.28.4.5. Consolidar e publicar as práticas, metodologias e planos de ação para mitigação dos riscos;
- 18.28.4.6. Analisar “logs” e registros dos sistemas de monitoração e geração de relatórios estatísticos de forma a garantir que os processos foram executados;
- 18.28.4.7. Identificar e reportar falsos positivos;
- 18.28.4.8. Identificar e reportar principais ofensores;
- 18.28.4.9. Análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- 18.28.4.10. Provimento e/ou customização de recursos tecnológicos, operacionais e de gestão sobre o tema.

#### 18.29. **Melhoria contínua da qualidade**

- 18.29.1. Acompanhar a execução do conjunto de atividades do dia-a-dia necessárias não só ao cumprimento contratual, mas que visam promover a melhoria contínua da qualidade das entregas;
- 18.29.2. Efetuar análise da qualidade dos conteúdos gerados nas atas e relatórios;
- 18.29.3. Com base nas análises e acompanhamentos, gerar documento de orientação, com recomendações de melhorias;
- 18.29.4. Produzir informações gerenciais, que suportem o processo de apoio à decisão, coletando resultados e calculando indicadores de desempenho;
- 18.29.5. Analisar, identificar e eliminar falhas ou erros nos processos, através de análise e identificação da causa-raiz dos indicadores mensais que não atingiram o objetivo;
- 18.29.6. Reportar ao dono do processo sempre que uma falha for identificada;
- 18.29.7. Desenvolver plano de ação corretivo e acompanhar a sua execução e efetividade.
- 18.29.8. Satisfação do usuário.

#### 18.30. **Melhoria contínua do conhecimento**

- 18.30.1. Avaliar a eficiência dos profissionais, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de eventos atendidos por profissional e por especialidade, etc.);
- 18.30.2. Fornecer treinamentos de processos, fluxos de trabalhos e melhores práticas para os novos profissionais durante o processo de integração, e realizar periodicamente treinamentos para todos os profissionais alocados para o cumprimento do contrato, conforme definido no plano de capacitação e reciclagem dos profissionais;
- 18.30.3. Manter a base de conhecimento atualizada, registrando o conhecimento operacional tácito, garantindo que a transferência do conhecimento se ocorra através de documentos técnicos e manuais específicos;
- 18.30.4. Elaborar e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos dos serviços realizados.
- 18.30.5. Elaborar mapa termal de atendimento por tipo de atendimento, por tipo de profissionais e por tipo de tecnologias.

### 18.31. **Melhoria contínua de Transparência e Visibilidade e (Painéis e Dashboards)**

18.31.1. A CONTRATADA deverá implementar a solução que irá permitir a Construção de Painéis de Gestão (*Dashboards*) Interativos e com inteligência de negócio, correlata a padrões mercadológicos e de boas práticas de gestão em atendimento as premissas institucionais, de projetos, de acompanhamento da gestão financeira e de serviços em 05 (cinco) níveis, sendo que a implementação dos itens será remunerada por item:

18.31.1.1. Institucional: contemplando infraestrutura, pessoal, estoque, processos e exigências legais e regulamentares;

18.31.1.2. Negocial: envolvendo informações sobre o negócio da CONTRATANTE, usuários, regiões, atendimentos, processos, mapa de riscos;

18.31.1.3. Financeiro: envolvendo custos e reduções da infraestrutura, das operações e atendimentos, consumo de orçamento, previsão orçamentária, rubricas, planejamento financeiro;

18.31.1.4. Estratégico: envolvendo os principais indicadores referente a operação, tecnologias, negócios e usuários;

18.31.1.5. Tático e operacional: envolvendo a visibilidade dos KPI's, SLA's, informações referentes aos atendimentos, *backlog*, painel diário, *ticket review* permitindo ter a visibilidade em tempo real.

18.31.2. Caberá à CONTRATADA, o levantamento dos dados e informações para as análises e implementação em painéis de gestão, resumos, estatísticas, dentre outros aspectos de forma a auxiliar a CONTRATANTE e tratamento de dados institucionais, produtividade, gastos, projeções, necessidades e dar tais informações de forma ágil e rápida para a tomada de decisão pela gestão, através de painéis e Dashboards com as informações compiladas, considerando inclusive o mapeamento dos principais serviços que existem em nosso ambiente sob nossa gestão completa ou compartilhada.

18.31.3. A CONTRATADA deverá realizar o projeto de mapeamento de processos a serem contemplados, atividades técnicas especializadas, apoio na implementação de painéis de controle e acompanhamento, análises e repasse de conhecimento relativo a operação realizada, contemplando no mínimo questões como:

18.31.4. A CONTRATADA deverá elencar todas as possibilidades e os itens que são passíveis para serem incluídos nos painéis, uma que os painéis não irão comportar todas as informações disponíveis na empresa, diante disto, é importante que sejam objetivos, práticos e autoexplicativos. Deverá ser pensado que ao avaliar rapidamente o painel poderá se ter as informações mais relevantes sobre o negócio.

18.31.5. A CONTRATADA deverá apresentar propostas com *design* intuitivo com o objetivo de ser de fácil visualização, com objetividade onde resultados mostrem claramente os seus significados, com integração de fazer alertas visuais sinalizando os resultados positivos e negativos de forma que seja passível o perfeito entendimento das informações.

18.31.6. Com a implementação de um sistema de *Service Level Agreement* (SLA) serão objetivos a serem alcançados na prestação do serviço:

18.31.6.1. A Instituição não ter responsabilidade operacional direta sobre o projeto, sendo parte demandada e apoiadora;

18.31.6.2. Permitir à Instituição concentrar seus esforços em decisões estratégicas e operacionais do dia a dia;

18.31.6.3. Melhorar a eficiência dos serviços, produtos e recursos em relação ao tema;

18.31.6.4. Melhorar a decisão da gestão fazendo através da qualidade das informações recebidas, tratadas e controladas;

18.31.6.5. Melhorar a qualidade percebida pelo usuário final e cumprimento com obrigações institucionais e transparência;

18.31.6.6. Implementar indicadores que são vitais na implementação de serviços para atividade de gestão, com mecanismos desenvolvidos para obter tais métricas e ajustados periodicamente no âmbito de fornecer o status do serviço e permitir a tomada de medidas nas áreas de melhoria detectadas, que poderão ter reportes mensais.

18.31.7. A CONTRATADA deverá acompanhar, monitorar e ampliar continuamente a implementação de serviços sob contrato de nível de modo Serviço (que poderá ser adaptado em comum acordo a qualquer momento) com uma política de melhoria contínua que permitirá melhorar a prestação de serviço ao longo da execução do contrato, contendo recomendações mensais, anuais, tempestivas e/ou emergentes que possam surgir;

18.31.8. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas próprias projetadas e desenvolvidas já disponíveis e vigentes no ambiente da Instituição para suportar este tipo de serviço de gestão para ambos os requisitos de gestão, educação e outras, tais como ferramentas de medição de produtividade de serviços constante as, com o objetivo de realizar mapeamento de dados, fluxos de operação, análises, estatísticas, controles gerenciais e dashboards estatísticos;

18.31.9. Os ambientes e recursos, serviços e contratos a serem considerados são dos ambientes do estado do Distrito Federal, podendo ser ampliadas e aditivadas para outras localidades se alinhado em comum acordo entre as partes.

#### 18.32. Principais entregáveis previstos:

Entregáveis	Foco
Relatório de estudo da principais indicadores e KPI's a automatizar e suas origens de dados com referência operacional e de leis que regulamentam o negócio com recomendações priorizadas.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Dashboard de contratos correlatos e suas proposições, com recomendações priorizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Alinhamento de práticas e padrões operacionais par se manter compliance com necessidades institucionais de governança e gestão.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Estruturação e repasse de conhecimento dos recursos providos.	Usuários

#### 18.33. Melhoria contínua de Arquitetura e Engenharia de TI

18.33.1. Planejamento: Projeto Especial de planejamento com entrega de planejamento estratégico, tático e operacional para a evolução solicitada;

18.33.2. Implementação: Execução da Manutenção Evolutiva pontual de uma funcionalidade e ou inclusão de um dispositivo, canal, processo e ou tecnologia, de forma a garantir a evolução do processo, do ambiente computacional, e da Solução Tecnológica;

18.33.3. Mudanças: Planejamento e execução de alteração do ambiente computacional e ou da solução tecnológica Hiperautomação:

18.33.4. Automação entre o ambiente legado e a solução tecnológica, dos canais, tecnologias e do ambiente computacional e dos processos de forma a garantir que o ambiente seja automaticamente responsivo e implementação de rotinas preditivas e preventivas automáticas com tomadas de

decisões e escalonamento automatizado;

18.33.5. Customização: Desenvolvimento de uma nova funcionalidade e ou requisito funcional para automação e processos e ou para inclusão na solução tecnológica e ou no sistema legado;

18.33.6. Parametrização: Adequação, adaptação e configuração das funcionalidades e requisitos funcionais pré-existentes para automação e processos na solução tecnológica e ou no sistema legado;

18.33.7. Processos: Alteração, desenvolvimento e ou desenho da arquitetura e engenharia de Processos, instruções de trabalho e desenvolvimento dentro da solução tecnológica e ou dos sistemas legados de forma a garantir a segurança lógica evolutiva do atendimento negocial e da Solução Tecnológica de Governança.

18.33.8. Arquitetura e Engenharia de Software e de Datacenter: Desenvolvimento de arquiteturas e engenharia de datacenter das soluções de infraestrutura de TI e de negócios.

18.33.9. De forma a dar previsibilidade das arquiteturas a serem desenvolvidas, a CLIENTE lista requisitos técnicos a serem desenvolvidos dentro da contratação, mas não está limitado à:

18.33.9.1. Armazenamento e Backup: Armazenamento primário e secundário, *offline e online, archive*, tierização, dados estruturados e não estruturados, classificação de dados, big data, anonimização e *pseudo anonimização, library, subsistemas low, middle e hiend*.

18.33.9.2. Virtualização: *hipervisor*, VDI, máquinas virtuais, *capacity planning*, orquestração;

18.33.9.3. Servidores, Sistemas Operacionais e Serviços: Diretório, *Active Directory*, Autenticação Integrada, Hiperconvergência.

18.33.9.4. Rede e Conectividade: *Software Defined Network, Wifi6, Trafego Leste, Oeste e Norte Sul*, Postura e Intenção, *Microsegmentação, Spine Leaf*,

18.33.9.5. Segurança: Acesso e Segmentação; *Anti-Malware; Autenticação; Backup* e Disponibilidade de Dados; Criptografia; Plano de Resposta a Incidentes; Prevenção e detecção de Intrusos; Prevenção de Vazamento; Rastreabilidade; Varredura de Vulnerabilidade; Data Loss Prevention, Cofre de Senhas, Infraestrutura de DataCenter, Alta Disponibilidade, Continuidade de Negócios.

18.33.9.6. Banco de Dados: *Analitcs*, Mineração, Extração de Dados, *Business Intelligence*.

## 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS PRAZOS DE ATENDIMENTO

19.1. As métricas previstas para os SLA's foram definidas de forma a servir de insumo para o processo de manutenção da qualidade e aperfeiçoamento do serviço prestado. Estas métricas deverão ser apuradas pela CONTRATADA e reportadas mensalmente à CONTRATANTE.

19.2. A CONTRATADA, sob pena de glosa, deverá apresentar solução ou indicação da solução dos problemas, após o chamado acionado no horário comercial (08:00 às 18:00 nos dias úteis) de segunda à sexta-feira, dentro dos prazos e condições estabelecidos.

19.3. O prazo em horas estabelecido para cada nível será computado somente nos dias úteis, ou seja, a contagem é encerrada às 18:00 do dia e inicia novamente às 08:00 do dia posterior somente em casos de dias úteis, nos finais de semana os chamados, a contagem é encerrada às 18:00 na véspera do final de semana e ou do feriado e inicia novamente às 08:00 do dia seguinte do término.

- 19.4. Caso a solicitação não seja resolvida nos prazos em horas úteis previstos nos 3 (três) níveis acima, a CONTRATADA deverá informar um prazo adicional para a solução do problema e em comum acordo com a CONTRATANTE.
- 19.5. A CONTRATADA deverá fornecer os canais de comunicação necessários para o efetivo contato por parte dos usuários da solução ou pelo gestor responsável da CONTRATANTE, conforme a conveniência da CONTRATANTE, para realizar a abertura de chamados técnicos.
- 19.6. A CONTRATANTE poderá realizar a abertura de chamados técnicos, em dias úteis e horário administrativo compreendido entre 08:00 e 18:00, devendo o suporte técnico à solução funcionar dentro da mesma janela de atendimento.
- 19.7. A CONTRATADA deverá informar, por meio de documento formal, todos os meios de comunicação disponibilizados para os serviços devendo fornecer no mínimo três dos seguintes canais:
- 19.7.1. ITSM via *web* e aplicativo, central telefônica (0800 ou 4004) e por meio de mensageria robótica (*WhatsApp*), entre outros, bem como dados e procedimentos necessários para abertura, acompanhamento e controle dos chamados técnicos.
- 19.8. O atendimento será realizado a partir dos chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE sem limite de número de chamados dentro do sistema ITSM, em língua portuguesa (Brasil).
- 19.9. Os chamados deverão ser registrados pela CONTRATADA em todos os casos de atendimentos, informando o número do chamado gerado ao solicitante, bem como armazenar para geração de relatórios periódicos, pelo menos, as seguintes informações sobre o chamado:
- 19.9.1. Número do chamado;
- 19.9.2. Data e hora de abertura do chamado;
- 19.9.3. Dados do solicitante (nome, e-mail, telefone);
- 19.9.4. Tipo do chamado;
- 19.9.5. Status atual do chamado;
- 19.9.6. Prioridade e/ou Severidade do chamado;
- 19.9.7. Descrição da solicitação.
- 19.10. A CONTRATADA deverá informar o prazo de atendimento do chamado dentro do tempo previsto conforme nível mínimo do serviço estabelecidos.
- 19.11. A CONTRATADA deverá emitir relatórios estatísticos e gerenciais, ou conceder acesso à CONTRATANTE para executar a emissão, com periodicidade mensal ou quando solicitado, que permitam aferir o cumprimento nível mínimo do serviço estabelecido e acompanhar o andamento dos chamados.
- 19.12. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos necessários para manter o armazenamento, disponibilidade, integridade e confiabilidade dos registros de chamados técnicos durante a vigência do contrato e por um período mínimo de cinco anos após seu encerramento.
- 19.13. A CONTRATANTE emitirá uma Ordem de Serviço - OS para cada solução de serviço contratada. A solução será paga mensalmente após calculada a quantidade de Ponto de Processo e seus respectivos usuários e demais variáveis.

## 19.14. Papéis e responsabilidades

### 19.14.1. Requisitante dos Serviços:

19.14.1.1. O Requisitante dos serviços é o servidor do CONTRATANTE responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:

19.14.1.1.1. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;

19.14.1.1.2. Avaliar e aprovar, ou não, a estimativa do custo do serviço apresentada pela CONTRATADA para as Ordens de Serviço demandadas;

19.14.1.1.3. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;

19.14.1.1.4. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço, conforme descrito no Termo de Referência.

### 19.14.2. Fiscal do Contrato:

19.14.2.1. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, o Fiscal do Contrato é o responsável por aferir se a CONTRATADA está executando nas condições e métodos, de acordo com a quantidade e qualidade que foram pré-estabelecidas no Termo e Referência.

### 19.14.3. Preposto da CONTRATADA:

19.14.3.1. O Preposto da CONTRATADA será o profissional designado para receber as Ordens de Serviço, estimar o custo para sua realização e assegurar a execução dos serviços requeridos.

19.14.4. Deverão ser alocados Líderes Técnicos em número necessário e suficiente para realizar a comunicação formal, planejamento e dar adequada vazão ao atendimento às Ordens de Serviço dentro dos prazos estipulados.

19.14.5. Os Líderes Técnicos não podem estar alocados a quaisquer serviços e atividades técnicas desta contratação e deverão estar disponíveis de forma tempestiva 24x7x365 durante toda a execução contratual, bem como estar acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

19.14.6. Constitui encargo exclusivo da CONTRATADA, suportar todos os ônus para a remuneração destes profissionais. Assim, a CONTRATANTE não remunerará em nenhuma hipótese, sob nenhuma justificativa ou fundamento, a Contratada pela atividade de Liderança Técnica.

### 19.14.7. O Administrador e/ou Preposto da CONTRATADA será responsável por:

19.14.7.1. Planejar e acompanhar o trabalho dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução de cada Ordem de Serviço, sendo o responsável pelo cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos.

19.14.7.2. Realizar o recebimento das Ordens de Serviço dentro dos prazos estabelecidos em cada Tarefa.

19.14.7.3. Avaliar o prazo requerido e dimensionar a alocação dos profissionais necessários para a execução das Ordens de Serviço.

19.14.7.4. Informar o(s) profissional(is) da CONTRATADA que será(ão) o(s) responsável(is) pelo atendimento da Ordem de Serviço.

- 19.14.7.5. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário.
- 19.14.7.6. Estimar o custo das Ordens de Serviço.
- 19.14.7.7. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço.
- 19.14.7.8. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço.
- 19.14.7.9. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço à CONTRATANTE.
- 19.14.7.10. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- 19.14.7.11. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços.
- 19.14.7.12. Prestar todas as informações à CONTRATANTE sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas.
- 19.14.7.13. Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.

19.14.8. Administrador do Contrato:

19.14.8.1. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função de preposto, o Administrador do Contrato será também responsável pela CONTRATADA por mensalmente, com base nas informações estratificadas durante a vigência da contratação e enviadas pela CONTRATANTE, validar, consolidar e:

- 19.14.8.1.1. Emitir e apresentar o relatório mensal com os indicadores atingidos na prestação dos serviços com o objetivo de validar os indicadores;
- 19.14.8.1.2. Emitir e apresentar o plano de execução mensal com planejamento de correção, no caso de algum indicador não tenha sido atingido;
- 19.14.8.1.3. Emitir e apresentar o planejamento de execução dos projetos especiais.

19.15. **Matriz de Responsabilidade e Comunicação – RACI**

19.15.1. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistar com o objetivo de aprovar junto à CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato, sendo 45 (quarenta e cinco) dias para definição do papéis nos processos relacionados a MATRIZ RACI, os sistemas, aplicações, infraestrutura e negócios que precisarão estar contemplados e 45 (quarenta e cinco) dias para implementação em todas as disciplinas ITIL, de acordo com os seguintes atores:

- 19.15.1.1. Responsável pelo processo ou serviço;
- 19.15.1.2. Dono do processo ou serviço;
- 19.15.1.3. Consultado antes de ações e ou decisões;

19.15.1.4. Informado sobre ações e ou decisões;

19.15.2. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistar com o objetivo de aprovar junto à CONTRATANTE em até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato, sendo 45 (quarenta e cinco) dias para definição dos papéis e processos de ESCALONAMENTO. A CONTRATANTE deverá indicar pelo menos uma pessoa para atuar junto a CONTRATADA, os tempos e os métodos de acionamento, de acordo com o:

19.15.2.1. Nível Operacional;

19.15.2.2. Nível Tático;

19.15.2.3. Nível Estratégico.

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA ORDEM DE SERVIÇO

20.1. O requerimento do objeto contrato se dará sempre por intermédio da Ordem de Serviço – OS, a qual deve levar em consideração os itens de configuração existentes e o Catálogo de Serviços, além de conter as seguintes informações:

20.1.1. Identificação do serviço;

20.1.2. Volume de serviços demandados, quando couber;

20.1.3. Quantificação do serviço mensal ou do serviço eventual sob demanda em HST (hora de serviço técnico especializado);

20.1.4. Prazos de início e término da execução do serviço;

20.1.5. Local de execução do serviço;

20.1.6. Critérios de validação do serviço;

20.1.7. Níveis de serviço a serem cumpridos de cada atividade prevista no Catálogo de Serviços referente àquela Ordem de Serviço;

20.1.8. Responsáveis por parte da CONTRATADA e da CONTRATANTE (Solicitante, Administrador do Contrato, Fiscal do Contrato e Preposto).

20.2. Os critérios de validação serão definidos pelo solicitante em cada Ordem de Serviço, podendo ser de duas modalidades:

20.2.1. Conformidade das atividades realizadas com os procedimentos de execução informados na Ordem de Serviço;

20.2.2. Testes que comprovem a conformidade entre o resultado esperado e o produto entregue pela CONTRATADA.

20.3. A CONTRATANTE verificará, após a entrega do serviço, o cumprimento pela CONTRATADA dos critérios de validação estabelecidos, validando ou rejeitando a Ordem de Serviço.

20.4. Ao final de cada mês, será definido o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço encerradas no período, calculado conforme a fórmula  $IR = NR / (NR + NV)$ , onde:

20.4.1. IR: Índice de Rejeição, sendo que o valor do resultado será apresentado como índice percentual. (Ex.: 0,9 = 0,9%);

20.4.2. NR: Número de rejeições em Ordens de Serviço no mês;

20.4.3. NV: Número de Ordens de Serviço validadas no mês;

20.4.4. Este índice será utilizado para composição do cálculo do faturamento mensal, conforme previsto neste contrato.

20.5. As Ordens de Serviços, podem ser realizadas em duas modalidades:

20.5.1. **Serviços Rotineiros de Manutenção de Saúde Operacional:** compreendido pela demanda mensal dos serviços de Manutenção Preditiva, Sustentação e Manutenção Preventiva e Manutenção Corretiva e realização de todas as atividades previstas que poderá ser demanda mensalmente ao longo da vigência do contrato considerando todos os itens de configuração existentes a serem mantidos, podendo estes itens de configuração ser acrescidos ou alterados as atividades por meio da atualização do catálogo de serviços, quando novas implementações tiverem suas rotinas operacionais definidas.

20.5.2. **Serviços Eventuais de Melhoria Contínua de Governança e de Arquitetura e Engenharia:** compreendidos por qualquer demanda por atividades eventuais que serão solicitadas exclusivamente para atendimento de necessidades específicas, e que não possuem periodicidade de execução estabelecida por meio de orçamentação de Ordem de serviço com avaliação do número de itens de configuração a serem criados e/ou mantidos.

20.6. **Modelo de Operação e Fluxo de Execução dos Serviços**

20.6.1. **Envio e Recebimento das Ordens de Serviço**

20.6.1.1. O envio das Ordens de Serviço para a CONTRATADA será realizado de forma eletrônica, por intermédio de aplicativo disponibilizado pela CONTRATANTE.

20.6.1.2. As Ordens de Serviço serão enviadas pelos demandantes dos serviços, autorizados a solicitá-los à CONTRATADA, onde a mesma deverá:

20.6.1.2.1. Ratificar e/ou retificar o número de Itens de Configuração e submeter a CONTRATANTE para validar no caso dos Serviços Rotineiros de Manutenção de Saúde Operacional;

20.6.1.2.2. Orçar o número de ativos a serem criados e ou mantidos no caso dos Serviços Eventuais de Melhoria Contínua de Governança e de Arquitetura e Engenharia e devolver a CONTRATANTE para validação;

20.6.1.3. Após o envio de uma Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá efetivar o seu recebimento e realizar a prestação de serviços, não sendo admitida a recusa injustificada na realização de qualquer dessas obrigações.

20.6.2. **Execução das Ordens de Serviço**

20.6.2.1. Toda e qualquer atividade deverá estar prevista no Catálogo de Serviços e realizada única e exclusivamente por intermédio da Ordem de Serviço, a qual deverá ser encaminhada pela CONTRATANTE a CONTRATADA para execução dos serviços, não podendo ser solicitada qualquer atividade adicional ou complementar após a execução dos serviços.

20.6.2.2. Quando do recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá realizar a prestação de serviço, de acordo com o prazo estabelecido em cada atividade.

20.6.2.3. A CONTRATADA deverá concluir a Ordem de Serviço somente após a execução completa de todas as atividades requeridas, dentro dos prazos estabelecidos.

20.6.2.4. Concluída a execução, a CONTRATADA deverá encaminhar a Ordem de Serviço à CONTRATANTE para a validação do serviço executado.

### 20.6.3. **Validação e Encerramento das Ordens de Serviço**

20.6.3.1. Ao receber a Ordem de Serviço da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, realizar a sua validação e encerramento.

20.6.3.2. Esta validação compreende a análise dos produtos ou resultados gerados para os serviços, com base nos critérios definidos em cada Ordem de Serviço, e a verificação do atendimento aos níveis de serviço estabelecidos para cada tarefa, com a confirmação ou não das reduções previstas pelo não cumprimento destes níveis.

20.6.3.3. A validação da Ordem de Serviço poderá gerar os seguintes resultados:

20.6.3.3.1. OS Validada: quando não for necessário nenhum ajuste nos produtos e resultados da Ordem de Serviço. A OS Validada será considerada concluída, considerando-se como data de entrega a data em que a CONTRATADA a disponibilizou para validação pela CONTRATANTE.

20.6.3.3.2. OS Rejeitada: quando forem identificados resultados que expressamente impeçam a validação, fundamentada em descumprimento de um ou mais itens amplamente declarados na Ordem de Serviço solicitada pela CONTRATANTE, demandando correção para a CONTRATADA. A OS Rejeitada será devolvida à CONTRATADA para correção, sendo mantido o mesmo prazo para a execução do serviço.

20.6.3.4. Após as correções na OS Rejeitada, a CONTRATADA novamente a entregará à CONTRATANTE para validação. Sendo validada, a data de efetiva entrega da Ordem de Serviço corresponderá à data do registro da última entrega pela CONTRATADA.

20.6.3.5. A reincidência de rejeições para uma mesma Ordem de Serviço poderá ensejar o seu cancelamento por parte da CONTRATANTE, se assim julgar necessário. Neste caso, a OS será glosada em sua totalidade e não caberá qualquer ônus a CONTRATANTE sobre a Ordem Serviço cancelada.

20.6.3.6. A data solicitada para a entrega da Ordem de Serviço será comparada com a última data de entrega do serviço, para fins de verificação do cumprimento deste nível de serviço.

20.6.3.7. As correções realizadas pela CONTRATADA nas Ordens de Serviço validadas com restrições ou rejeitadas não geram ônus adicionais para a CONTRATANTE e deverão ocorrer dentro dos prazos estabelecidos.

20.6.3.8. A validação individual da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção dos erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço.

20.6.3.9. Recebido e validado o serviço, a Ordem de Serviço será encerrada pelo Solicitante.

### 20.7. **Consolidação Mensal das Ordens de Serviço**

20.7.1. Para cada Ordem de Serviço será verificado o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, devendo ser aplicados, quando for o caso, os redutores correspondentes.

20.7.2. Ao final de cada mês será apurado o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.

20.7.3. O Fiscal do Contrato efetuará a consolidação das Ordens de Serviço, elaborando o Relatório Mensal de Serviços, que deverá conter:

20.7.3.1. Relação das Ordens de Serviço encerradas ao final do mês com os respectivos redutores aplicados pelo não cumprimento dos níveis de serviço;

20.7.3.2. Índice de Rejeição das Ordens de Serviço apurado no respectivo mês;

20.7.3.3. Valor da fatura apurado.

20.7.4. O Relatório Mensal de Serviços será encaminhado à CONTRATADA para a emissão da fatura referente aos serviços prestados.

## 20.8. **Solicitante das Ordens de Serviços**

20.8.1. O solicitante dos serviços é o responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:

20.8.1.1. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;

20.8.1.2. Aprovar as Ordens de Serviço demandadas;

20.8.1.3. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;

20.8.1.4. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço.

## 21. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO CATÁLOGO DE SERVIÇO**

21.1. Catálogo de Serviços é compreendido como lista de serviços e atividades, categorizados de acordo com o escopo de atuação de cada “Central” e deverá ser alimentado pela CONTRATADA durante a vigência da contratação.

21.2. Todas as atividades previstas inicialmente deverão estar listadas no Termo de Referência e incluídas no Catálogo de Serviços no momento da sua criação.

21.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o Catálogo de Serviços em até 180 (centro e oitenta) dias, contemplando as atividades e informações necessárias, de forma a permitir a emissão de novas Ordens de Serviços referente às atividades rotineiras e eventuais por parte da CONTRATANTE:

21.3.1. Identificador;

21.3.2. Nome da Atividade com Descrição;

21.3.3. Detalhamento da atividade;

21.3.4. Central e Especialidade

21.3.5. Serviço / Atuação / Modalidade

21.3.6. Esforço em horas;

21.3.7. Janela de atuação;

21.3.8. Grupo de Atendimento;

21.3.9. Acesso lógico e físico;

21.3.10. Infraestrutura disponibilizada;

21.4. O Catálogo de Serviços deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE de forma eletrônica via ferramenta ITSM.

21.5. Os Indicadores e NMS - Nível Mínimo de Serviço poderão ser revistos, se necessário, no decorrer da execução, em caso de necessidade e ou caso de comprovação de inexecução da atividade, mediante avaliação por parte da CONTRATANTE, considerando a pertinência da aplicação da alteração.

21.6. Depois do Catálogo entregue e aprovado, a CONTRATADA poderá solicitar a revisão do Catálogo de Serviços caso exista alguma informação que não esteja em conformidade técnica com a respectiva prestação de serviço, caso exista alguma informação que não esteja em conformidade técnica com a respectiva prestação de serviço, a ser realizada por meio de ofício incluindo a comprovação por meio de perícia ou prova técnica para a devida análise por parte da CONTRATANTE.

21.7. A CONTRATANTE terá 20 (vinte) dias para analisar e aprovar/reprovar a solicitação da CONTRATADA.

21.8. Qualquer alteração de informação no Catálogo de Serviços em relação a uma determinada atividade motivará a revisão do Catálogo de Serviços por ambas as partes, ficando a CONTRATADA responsável por todos os insumos e a CONTRATANTE pelas providências necessárias para validação, homologação e aprovação.

21.9. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado mensalmente de acordo com as atividades constante no modelo do ANEXO VII do Termo de Referência.

## 22. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS RELATÓRIOS E DOCUMENTAÇÃO**

22.1. Na eventualidade de indisponibilidade de acesso ao repositório poderá ser entregue em meio papel devidamente assinado pelos representantes da CONTRATADA e/ou por outro meio definido pela CONTRATANTE.

22.2. A Planilha Mensal de Indicadores (linha 6 da tabela do item 22.2.2) deverá ser entregue, obrigatoriamente, em meio papel, devidamente assinada pelo(s) representante(s) da CONTRATADA e da CONTRATANTE em função de que servem de base à verificação dos valores mensais a serem pagos à CONTRATADA.

22.3. Os relatórios de gerenciamento e acompanhamento dos serviços não são passíveis de remuneração (emissão de OS).

## 23. **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES E MULTAS**

23.1. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso na prestação dos serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados descontos e/ou multas sobre o valor mensal da fatura, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

### 23.2. **Descontos e Multas**

23.2.1. O resultado do cálculo do Índice de Nível de Serviço será utilizado para aplicação da penalidade administrativa de multa, quando do descumprimento dos níveis de serviços contratados.

23.2.2. Obtido o Índice do Nível do Serviço, poderão incidir sobre o valor da fatura mensal multas que serão calculadas conforme as faixas de enquadramento do Índice de Nível de Serviço, a seguir demonstrado:

índices de nível e serviço e multas	
INS	MULTA
$INS \leq 1,5$	Não se aplica
$1,5 < INS \leq 3,0$	2% da fatura mensal do CONTRATO
$3,0 < INS \leq 4,0$	4% da fatura mensal do CONTRATO
$4,0 < INS \leq 5,0$	6% da fatura mensal do CONTRATO
$5,0 < INS \leq 6,0$	8% da fatura mensal do CONTRATO
$INS > 7,0$	10% da fatura mensal do CONTRATO

23.2.3. Considere que  $INS = \sum$  de ocorrências de descumprimento. Ex: Meta Exigida:100%. Regra para desconto: Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,5 % na fatura, sendo o atingimento 90. Neste caso houve 04 (quatro) vezes as ocorrências de descumprimento.

23.2.4. O percentual de multa mensal fica limitado a 10% da fatura do mês.

23.2.5. A incidência de multas não se restringe aos Níveis de Serviços contratados e poderá ocorrer se descumpridas outras obrigações da CONTRATADA conforme previsão contratual.

23.2.6. Cada incidência de descumprimento será considerada na soma do INS para aplicação de multa, inclusive a soma de descumprimento das faixas percentuais:

23.2.6.1. Ex.: Meta Exigida: 100%. Regra para desconto: Para cada 2,5% percentuais menores, será desconto 0,5 % na fatura, sendo o atingimento 90. Neste caso houve 04 (quatro) vezes o descumprimento.

#### 24. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA REMUNERAÇÃO E FATURAMENTO DOS SERVIÇOS**

24.1. Serão consideradas no cálculo do faturamento todas as Ordens de Serviços concluídas no mês.

24.2. O valor total do faturamento levará em conta a apuração dos níveis de serviço e do Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.

24.3. O cálculo do valor da fatura (VF) obedecerá a seguinte fórmula:

24.3.1.  $VF = VS - [(\sum NMS + IR) \times VS] + VSE$  é o valor total da fatura a ser remunerado mensalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

24.3.2. VS é o valor total das ordens de serviços concluídas mensalmente, calculado a partir da soma do total de USI consumidas, multiplicado pelo valor unitário da USI em reais;

24.3.3. VSE é o valor total das ordens de serviços eventuais concluídas mensalmente, calculado a partir da soma do total de USI consumidas, multiplicado pelo valor unitário da USI em reais;

24.3.4.  $\sum$ NMS é o somatório dos percentuais de desconto aplicados em função do descumprimento dos indicadores previstos no Anexo IV - Indicadores, representado como índice percentual. (Ex: 0,9 = 0,9%), que será multiplicado pelo valor da fatura para chegar ao valor financeiro da glosa;

24.3.5. IR: Índice Percentual de Rejeição, calculado, representado como índice percentual, (Ex: 0,9 = 0,9% será multiplicado pelo valor da fatura para chegar ao valor financeiro da glosa).

24.4. As aplicações das reduções no valor dos serviços não isentarão a CONTRATADA das sanções administrativas previstas no contrato.

## 25. **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DO MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

25.1. Para a execução do objeto, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a SEMOB como responsável pela gestão dos Contratos e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários.

25.2. Nesse contexto, o valor a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação dos serviços. As atividades serão formalmente demandadas pela SEMOB a contratada por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), na qual deverão constar, minimamente, as seguintes informações:

25.2.1. Contrato Número;

25.2.2. Lote;

25.2.3. Número da OS;

25.2.4. Nome do requisitante;

25.2.5. Matrícula do requisitante;

25.2.6. Telefone do requisitante;

25.2.7. Data da Abertura;

25.2.8. Data de Encerramento;

25.2.9. Nome do técnico;

25.2.10. Descrição do Serviço solicitado;

25.2.11. Descrição da Solução para resolução do serviço;

25.2.12. Tempo para execução do serviço;

25.2.13. Tempo em que o serviço foi executado;

25.2.14. Hora inicial do Serviço;

- 25.2.15. Hora Final do Serviço;
- 25.2.16. Local da Execução do Serviço;
- 25.2.17. Assinatura do técnico;
- 25.2.18. Assinatura do requisitante.

25.3. A gestão de abertura das Ordens de Serviços e avaliação dos serviços prestados será de responsabilidade da SEMOB, por meio do Gestor do Contrato. A contratação dos serviços será de forma padronizada pela área técnica responsável da SEMOB, adotando o modelo de contratação de serviços especializados, contínuos, com exclusividade, sendo a gestão técnico-operacional integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, além de execução conforme Catálogo de Serviços, com aferição e medição de qualidade por meio do cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços, através de aquisição de Unidade de Serviços Técnicos – USI, conforme custo previamente definido.

25.4. As atividades a serem demandadas da (s) contratada (s) estarão definidas no Catálogo de Serviços, que define os tipos de atividades, suas respectivas complexidades e o esforço para realizá-las. O Catálogo de Serviços contempla todos os serviços previstos no Termo de Referência, entretanto poderá haver ajustes de inclusão ou exclusão de atividades, desde que não ultrapasse 10% (dez por cento) do total das atividades existentes no catálogo.

25.5. Falhas e/ou atrasos na execução dos procedimentos implicarão ajustes de pagamento, conforme definidos no Acordo de Nível de Serviço. O ônus de refazer ou reparar os serviços prestados em não conformidade com os procedimentos será da CONTRATADA.

25.6. Caso a SEMOB identifique falhas nos serviços prestados ou na documentação produzida pela CONTRATADA ou, ainda, não tenham sido satisfeitos os critérios técnicos exigidos, solicitará formalmente a adequação dos itens em desconformidade. A CONTRATADA deverá proceder com os ajustes necessários em até 12 (doze) horas corridas, sem que isso enseje aumento no quantitativo efetivo de informado à SEMOB. A concessão de prazo para ajustes não impede a instauração de procedimento punitivo para aplicação de penalidade. Não realizados os ajustes solicitados, o objeto será rejeitado, podendo o Contrato ser rescindido pela SEMOB, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de outras penalidades.

25.7. Uma vez aprovados os serviços, a documentação e o quantitativo efetivo de USI's utilizadas, a SEMOB autorizará o fechamento da OS, facultando a CONTRATADA o seu respectivo pagamento. A SEMOB poderá remanejar e/ou redistribuir as USI's entre os diversos postos de serviços constantes no Termo de Referência de acordo com suas necessidades e objetivos pontuais, oriundas de mudanças, evoluções tecnológicas de seu ambiente ou outras quaisquer, após entendimento prévio com a CONTRATADA, desde que respeitado o valor global anual dos serviços.

25.8. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL nos processos, garantindo a execução dos serviços.

25.9. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

25.10. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

25.11. Os serviços prestados serão avaliados e homologados na reunião de entrega e análise do Relatório Mensal dos Níveis de Serviços, onde serão discutidos os assuntos relevantes à adequada prestação dos serviços, relacionados às melhorias a serem implementadas.

## 26. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO**

26.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato serão considerados como período de estabilização, no qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar as adequações progressivas de seus serviços e atingir, ao término deste período, o desempenho requerido. Esta flexibilização está restrita aos limites abaixo destacados:

26.1.1. Para o primeiro mês de execução, atingir, no mínimo, 70% (setenta) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 30% (vinte por cento);

26.1.2. Para o segundo mês de execução, atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados e níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 20% quinze por cento);

26.1.3. Para o terceiro mês de execução, atingir, no mínimo, 90% (noventa e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento);

26.1.4. A partir do quarto mês de execução, atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Quanto aos prazos estabelecidos, os mesmos não serão dilatados.

26.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual não haverá novo período de estabilização.

## 27. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA – DA TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA E CONHECIMENTO**

27.1. O termo “transferência de tecnologia” refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da SEMOB, que vier a ser por ela indicada, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam a solução dos problemas, possibilitando, em situações futuras, a participação direta na solução.

27.2. Transferência de conhecimento refere-se aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas mediante realização de treinamento dos servidores, oficinas e entrega de documentos.

27.3. O processo de transferência de tecnologia e de conhecimento será obrigatoriamente realizado por profissionais certificados e/ou que tenham atuado diretamente na condução e solução dos chamados.

27.4. Caberá à CONTRATADA submeter à aprovação da SEMOB, um programa de transferência de tecnologia, em que estejam definidos: metodologia, processos, sistema de avaliação de resultados, material instrucional, etapas, prazos, elaboração e gerenciamento de conteúdos programáticos e demais condições aderentes aos objetivos deste termo de referência.

27.5. A CONTRATADA será responsável por realizar treinamento relativo ao Processo de Transição de Final de Contrato e a cada serviço constante do Termo de Referência.

27.6. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a SEMOB e a nova CONTRATADA.

27.7. A SEMOB poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou repetição das oficinas ou treinamentos que não es verem de acordo com os programas definidos ou que não a atinjam os objetivos propostos.

- 27.8. Durante a vigência da contratação a CONTRATADA fica obrigada ao repasse de conhecimento de:
- 27.8.1. Tecnologias envolvidas na contratação;
  - 27.8.2. Metodologias envolvidas na contratação;
  - 27.8.3. Processos;
- 27.9. A transmissão de conhecimento deverá ser realizada aos usuários replicadores dentro da TI por meio de:
- 27.9.1. Documentação dos processos;
  - 27.9.2. Documentação dos procedimentos operacionais padrões;
  - 27.9.3. Cartilhas, webinar, vídeos institucionais;
  - 27.9.4. Palestras, *workshops*;
  - 27.9.5. Treinamento aos usuários replicadores.

## 28. **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA FORMA E PRAZO DA EXECUÇÃO**

- 28.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada em 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
- 28.2. Será realizada uma reunião inicial nas dependências da SEMOB, no início da execução, onde será informado à CONTRATADA a forma de execução dos serviços, que será de responsabilidade da CONTRATADA, a qual fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 28.3. Os dados relativos ao registro de requisições de serviços e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados na Ferramenta de Gestão de Interações definida pela SEMOB, a qual será utilizada para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais.
- 28.4. Qualquer problema que venha a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos deve ser imediatamente comunicado ao gestor do contrato.
- 28.5. A gestão do contrato, atestação dos resultados esperados, homologação e acompanhamento dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues serão de responsabilidade da SEMOB.
- 28.6. A CONTRATADA deverá utilizar os canais de comunicação propostos pela SEMOB para o seu relacionamento com a CONTRATANTE ou com empresa/órgão por ela designada, quando este relacionamento se fizer necessário durante a execução dos serviços.
- 28.7. Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar, imediatamente, o profissional competente, de acordo com os perfis e serviços definidos no Termo de Referência, o qual deverá ter sido aprovado, previamente, pelo gestor do contrato designado pela SEMOB.
- 28.8. Nos casos de serviços cujos prazos de atendimento não estejam formalizados em acordos de nível de serviço, a CONTRATADA deverá apresentar prazo para execução da atividade que será analisado e aprovado pela SEMOB.

28.9. O prazo para execução inicia-se quando do envio da solicitação de serviço (Ordem de Serviço). No caso de indisponibilidade de serviço ou na realização de operações rotineiras, presentes no catálogo de serviço, não serão encaminhadas solicitações formais (Ordem de Serviço) para execução da atividade, devendo utilizar a ferramenta de gestão. Nestes casos cabe ao gestor técnico da CONTRATANTE de cada serviço acompanhar as falhas e iniciar as correções.

28.10. Quando da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá devolver/finalizar a Ordem de Serviço/Interação, devidamente assinada/preenchida, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue. O gestor do contrato, juntamente com os integrantes técnicos, serão os responsáveis por avaliar e aprovar a qualidade dos serviços realizados.

28.11. As Ordens de Serviços deverão apresentar todas as informações contidas no Anexo I do Termo de Referência, e serem preenchidas gerando informações e dados para estrutura da futura Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços.

## 29. **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DAS REUNIÕES DE ALINHAMENTO, PERIÓDICAS E VALIDAÇÃO REUNIÃO DE ALINHAMENTO**

29.1. Será realizada em até 05 (cinco) dias, a contar da data de assinatura do contrato, com o objetivo de alinhar as expectativas, reafirmar as condições do contrato, do Edital e seus Anexos, e esclarecimento de sobre os serviços.

29.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo o Gestor do Contrato da SEMOB, e um preposto representante dos serviços da CONTRATADA.

29.3. Todas as reuniões de alinhamento deverão ser registradas em Atas a ser validadas pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

### 29.4. **Reuniões Periódicas**

29.4.1. As reuniões periódicas serão realizadas nas dependências da sede da SEMOB, com a participação, no mínimo, Gestor do Contrato e do Preposto representante da CONTRATADA.

29.4.2. A CONTRATADA disponibilizará um preposto representante da empresa e dos serviços para as reuniões periódicas nas dependências da sede SEMOB, no mínimo 01 (uma) vez por mês, de acordo com o cronograma pré-estabelecido pela SEMOB.

29.4.3. Todas as reuniões periódicas deverão ser registradas em Atas a ser validadas pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

### 29.5. **Reuniões de validação**

29.5.1. Quando solicitado pela CONTRATANTE, serão realizadas reuniões com o objetivo de validar as expectativas do Contrato, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

29.5.2. A CONTRATADA disponibilizará um preposto representante da empresa e dos serviços para as reuniões de validação nas dependências da sede da SEMOB, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

29.5.3. Deverão participar dessa reunião, no mínimo o Gestor do Contrato da SEMOB, e um preposto representante dos serviços da CONTRATADA.

## 30. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

30.1. A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos, artefatos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.

30.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido. Toda informação que a CONTRATADA e seus empregados vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da SEMOB, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

30.3. A CONTRATADA e seus funcionários e/ou prepostos deverão manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas às políticas e processos internos da SEMOB.

30.4. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus empregados para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados por este item, exceto quando autorizado pela SEMOB.

### 31. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA DA SOLUÇÃO DE TI OU SERVIÇOS**

31.1. Da Garantia da Solução de TI ou Serviço Para garantia da OS recebida em definitivo, fica estabelecido o período de 180 dias após o fechamento da OS, mesmo após o encerramento do contrato.

31.2. A garantia da OS compreende a manutenção corretiva sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

31.3. Durante o prazo estabelecido no item anterior, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail e/ou sistema de relacionamento disponibilizado.

31.4. No prazo estipulado para a realização da correção, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades previstas abaixo, bem como apresentar à CONTRATANTE todas as ações de contingência realizadas:

31.4.1. Diagnosticar o problema;

31.4.2. Analisar o escopo e criticidade do problema;

31.4.3. Identificar as alternativas de solução;

31.4.4. Eliminar o problema detectado e disponibilizar para a CONTRATANTE as correções necessárias sem que estas comprometam qualquer outro sistema ou qualquer funcionalidade do sistema;

31.4.5. Documentar as correções implementadas.

31.5. A garantia de módulos ou funcionalidades legadas se inicia após a primeira abertura de OS para manutenção corretiva das mesmas, assim como a garantia dos serviços prestados.

### 32. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA – DA TRANSIÇÃO DE FINAL DE CONTRATO**

32.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações e preservando o mesmo nível de disponibilidade dos sistemas

e serviços de Tecnologia da Informação da SEMOB, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

32.2. O custo para a execução desta transição contratual deverá estar incluído no valor da USI proposta e determinada no Contrato assinado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Este processo será executado conforme Plano de Transição de Final de Contrato e Cronograma, elaborados pela CONTRATADA e aprovados pela SEMOB.

32.3. O Plano de Transição de Final de Contrato deverá ser apresentado pela Contratada com, no mínimo, 90 (noventa) dias antecedentes ao encerramento do Contrato.

### 33. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA – DA FASE E PLANO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

33.1. Esta fase se inicia a contar da data de assinatura do contrato e se presta a permitir a CONTRATADA se preparar para a contratação de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços nos termos dispostos, bem como para atender aos requisitos técnicos e/ou determinações legais a que esteja sujeita.

33.2. O Planejamento dos serviços técnicos especializados a ser utilizado na transição e implantação dos serviços deverá ser detalhado pela CONTRATADA da seguinte maneira de acordo com os seguintes objetivos:

33.2.1. Preparo da CONTRATADA para assunção dos serviços;

33.2.2. Reunião de alinhamento de expectativas contratuais com o Gestor, Fiscais e a respectiva equipe de técnicos da CONTRATANTE;

33.2.3. Vistoria nos ambientes computacionais da CONTRATANTE;

33.2.4. Apresentação do “Plano de Transição” de serviços para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura.

33.3. Plano de Transição: deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de absorção dos serviços e implantação dos novos, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

33.3.1. Identificação dos recursos profissionais e respectivas soluções, caso seja necessário para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

33.3.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

33.3.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a atual empresa prestadora do serviço;

33.3.4. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

33.3.5. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

33.3.6. Adequação e disponibilização da infraestrutura necessária à prestação dos serviços.

33.3.7. Apresentação da CONTRATADA e de suas equipes na TI da CONTRATANTE;

33.3.8. Entrega da documentação exigida para cadastramento dos profissionais nos recursos computacionais da CONTRATANTE e providências de acesso físico às instalações da SEMOB onde os serviços serão prestados;

33.3.9. Realização de oficinas para apresentação dos processos a serem executados e uma visão geral da CONTRATANTE.

33.4. A CONTRATANTE analisará no prazo de 05 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação a CONTRATADA terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise da CONTRATANTE.

33.5. Duração da Fase: 90 (noventa) dias a contar da assinatura do contrato, podendo ser estendida para 45 (quarenta e cinco) dias, caso a CONTRATANTE autorize e entenda que não haverá prejuízo para a continuidade dos serviços.

33.6. Apresentação da CONTRATADA e de suas equipes na TI da CONTRATANTE;

33.7. Realização de oficinas para apresentação dos processos a serem executados e uma visão geral da CONTRATANTE;

33.8. A CONTRATANTE se reserva o direito de reduzir ou dispensar qualquer fase do “Plano de Transição dos Serviços” caso o provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades de operação tecnológica desenvolvidas na TI da CONTRATANTE.

#### 34. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA – DA FASE E PLANO DE EXECUÇÃO**

34.1. Esta fase se inicia com a o encerramento da implantação dos serviços, onde a CONTRATADA já implantou todo os serviços e assume integralmente os serviços.

34.2. A CONTRATADA fica obrigada a realizar:

34.2.1. Apresentação do “Plano Mensal de Execução” de serviços para aprovação da implantação dos serviços e sua respectiva infraestrutura.

34.2.2. Assunção pela CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços em sua totalidade;

34.2.3. Responsabilidade pela gestão dos eventos, incidentes, serviços e mudanças da CONTRATANTE e por descumprimento contratual dos níveis de serviço contratados para que se mantenha a disponibilidade dos serviços.

34.3. A CONTRATADA deverá entregar e apresentar o “Plano Mensal de Execução” a CONTRATANTE até a data de início efetivo da execução dos serviços, para aprovação, consolidação e integração aos demais serviços de Tecnologia da Informação, devendo contemplar todos os profissionais alocados e respectivos turnos de trabalho, de forma que haja uma concentração maior de profissionais nos horários de maior pico, atingindo os níveis de serviços estabelecidos.

34.4. O “Plano Mensal de Execução” dos serviços deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado no processo de execução e implantação dos serviços demandados para o mês, tratando, no mínimo, os seguintes tópicos:

34.4.1. Identificação dos recursos profissionais para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

34.4.2. Identificação dos softwares que a CONTRATADA a seu único e exclusivo critério poderá utilizar dentro do ambiente computacional com o objetivo de realizar automação de processos e melhoria na qualidade da prestação de serviços.

34.4.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da execução, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e fornecedores;

34.4.4. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

34.4.5. Descrição de como se dará a manutenção e melhoria contínua dos processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento;

34.4.6. Adequação e disponibilização da infraestrutura necessária à prestação dos serviços.

34.5. A CONTRATANTE analisará o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. No caso de não aprovação, a CONTRATADA terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise do CONTRATANTE.

34.6. Qualquer alteração no “Plano Mensal de Execução” dos serviços e no quantitativo de profissionais por parte da CONTRATADA deverá ser justificada e comunicada a CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos para que seja realizada a previsão e adequação da infraestrutura necessária.

### 35. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA – DA FASE E PLANO DE ENCERRAMENTO**

35.1. O plano de encerramento é fundamentado em uma única fase, a fase de encerramento, que se refere a finalização da prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.

35.2. A CONTRATADA fica obrigada a realizar:

35.2.1. Apresentação do “Plano de Encerramento” da execução dos serviços.

35.2.2. Execução da transição dos serviços ao futuro provedor ou a quem a CONTRATANTE indicar.

35.3. A CONTRATADA deverá entregar e apresentar e entregar o “Plano de Encerramento” dos serviços a CONTRATANTE no prazo de 60 (sessenta) dias corridos anteriores ao término do contrato, ficando a CONTRATADA obrigada a reapresentá-lo sempre que houver alteração de um item.

35.4. O “Plano de Encerramento” deve detalhar o processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos e competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

35.4.1. Identificação dos recursos profissionais e respectivas soluções, caso seja necessário para a perfeita prestação do serviço contínuo, seus papéis, responsabilidades, escopo de atuação e qualificações técnicas;

35.4.2. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

35.4.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

35.4.4. Continuidade dos serviços, contemplando gerenciamento de riscos, contingência, execução e acompanhamento dos serviços;

35.4.5. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

35.5. A CONTRATANTE analisará no prazo de 05 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentadamente. No caso de não aprovação a CONTRATADA terá de reapresentar o plano, com as devidas correções no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do comunicado formal, para nova análise do CONTRATANTE.

35.6. A execução do “Plano de Encerramento” deverá ser iniciada em no máximo 30 (trinta) dias corridos anteriores ao término do contrato.

35.7. Em não havendo previsão de prorrogação contratual, a CONTRATANTE poderá a seu critério comunicar a CONTRATADA que será iniciado o processo de encerramento do contrato, após o repasse dos conhecimentos específicos relacionados aos serviços objeto do contrato ao futuro provedor ou a quem a CONTRATANTE indicar.

#### 35.8. **Preparação da Infraestrutura**

35.8.1. Caso as atividades estejam sendo executadas no ambiente da CONTRATADA, esta deverá acompanhar e apoiar a montagem ou adequação da infraestrutura do ambiente na SEMOB ou em local por este designado. A SEMOB irá acompanhar a CONTRATADA nas atividades, visando o conhecimento do ambiente e a preparação para o processo para absorção dos sistemas da SEMOB que estejam sob a responsabilidade da CONTRATADA.

35.8.2. A partir do momento da comunicação da rescisão do contrato, entre a SEMOB e a CONTRATADA, para os serviços especificados no Termo de Referência, todas as informações para criação da infraestrutura necessária para a montagem de uma nova área de prestação desses serviços deverão ser viabilizadas pela CONTRATADA.

35.8.3. A infraestrutura mencionada envolve tanto as instalações físicas como as instalações de TI, envolvendo os hardwares, softwares e redes de dados e telefonia. O estabelecimento desta infraestrutura será de responsabilidade da SEMOB, sendo que a CONTRATADA fornecerá, formalmente, toda e qualquer informação necessária para que esta atividade transcorra normalmente.

#### 35.9. **Montagem da Equipe de Transição de Final de Contrato**

35.9.1. Em paralelo com a preparação da infraestrutura, deverá ser montada, por parte da SEMOB, a Equipe de Transição que irá participar do processo de transição dos sistemas do ambiente da CONTRATADA para o novo ambiente, e da transição da execução das atividades dos serviços especificados no Termo de Referência.

35.9.2. Esses profissionais irão participar do Plano de Transição de Final de Contrato em todas suas etapas até a absorção total dos sistemas e serviços.

#### 35.10. **Gestão**

35.10.1. Durante a Transição de Final de Contrato, ficarão sob a total responsabilidade da Equipe de Transição as atividades dos serviços especificados no Termo de Referência, devendo a CONTRATADA assistir plenamente essa equipe de transição nessas atividades e responsabilizar-se por preservar o mesmo nível de disponibilidade dos serviços de TI da SEMOB até 60 (sessenta) dias após a data de encerramento do contrato.

#### 35.11. **Conclusão da Transição de Final de Contrato**

35.11.1. A SEMOB ou a nova empresa CONTRATADA estarão atuando plenamente nas atividades dos serviços especificados no Termo de Referência, sendo que a CONTRATANTE acompanhará as atividades, monitorando todos os atendimentos dentro dos níveis de serviço estabelecidos.

35.11.2. Será gerada a Declaração de Transferência Final dos Serviços, onde a SEMOB irá liberar a CONTRATADA da responsabilidade da garantia de continuidade, disponibilidade e sustentabilidade de seus sistemas de informação relativos ao contrato encerrado.

35.11.3. Caso a CONTRATADA descumpra o planejamento aprovado da Transição de Final de Contrato ou infrinja alguma determinação contida no Termo de Referência, poderão, a critério da SEMOB, serem aplicadas as penalidades.

#### 36. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

36.1. A garantia para a execução do Contrato será prestada na forma de 5% (cinco por cento), conforme previsão constante do Edital.

36.2. O adjudicatário convocado deve apresentar, no prazo máximo fixado no Edital, contado da data da entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia no valor e nas condições descritas neste Edital.

36.3. A garantia somente poderá ser levantada após o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais assumidas e a extinção do Contrato.

36.4. A garantia ficará retida no caso de rescisão contratual por responsabilidade da CONTRATADA, até a definitiva solução das pendências administrativas ou judiciais que porventura existam.

36.5. Sem prejuízo das sanções previstas na lei e no Edital, a não prestação da garantia exigida será considerada inexecução do Contrato, implicando na imediata anulação da Nota de Empenho emitida e ensejará a rescisão Contratual, nos termos do inciso I do art. 78 da Lei nº 8.666/1993.

36.6. Não serão devolvidos a garantia inicial, respectivos reforços e multas, no caso de rescisão do Contrato por culpa exclusiva da CONTRATADA.

#### 37. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA– DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

37.1. A CONTRATADA deverá manter durante toda a vigência do contrato a solução de ITSM em sua versão mais recente e com o selo de qualificação exigido na licitação.

37.2. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços contratados, utilizando-se de empregados treinados e devidamente habilitados.

37.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar os empregados nesse sentido.

37.4. A CONTRATADA deverá apresentar o TERMO DE CIÊNCIA E SIGILO devidamente preenchido por cada um de seus representantes, no ato da reunião inicial da execução do contrato, antes da emissão da primeira Ordem de Serviço.

37.5. A CONTRATADA deve designar um preposto que será responsável pela solução de qualquer ocorrência relacionada ao fiel cumprimento do contrato, bem como pela supervisão, orientação e acompanhamento dos trabalhos, devendo se reportar ao Executor do Contrato, como representante da CONTRATADA, de acordo com o art. 68 da Lei nº 8.666/93.

37.6. O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às faturas dos serviços prestados. A empresa orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

- 37.7. A CONTRATADA deverá atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 37.8. A CONTRATADA deverá reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- 37.9. A CONTRATADA deverá propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 37.10. A CONTRATADA deverá comunicar a SEMOB, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, durante o prazo de vigência do contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.
- 37.11. A CONTRATADA deverá manter, durante a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas e necessárias na habilitação da contratação e respectiva assinatura do Contrato.
- 37.12. A CONTRATADA deverá manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando os comprovantes de regularidade fiscal, social e trabalhista.
- 37.13. A CONTRATADA deverá quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.
- 37.14. A CONTRATADA deverá ceder 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, à Administração.
- 37.15. A CONTRATADA deverá sempre zelar para que o TERMO DE CIÊNCIA E SIGILO se mantenha atualizado, atentando especialmente nos momentos em que ocorrerem alterações em sua força de trabalho.
- 37.16. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente as condições e exigências contidas no contrato e neste Termo de Referência.
- 37.17. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) dias corridos a contar da data da reunião inicial entre as partes, após a assinatura do Contrato.
- 37.18. A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto à necessidade de preservar a integridade e guardar sigilo das informações de que fazem uso bem como zelar e proteger os respectivos recursos de processamento de informações.
- 37.19. A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto à necessidade de cumprir a política de segurança da CONTRATANTE, sob pena de incorrer nas sanções disciplinares e legais cabíveis.
- 37.20. A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto à necessidade de manter o caráter sigiloso da senha de acesso aos recursos e sistemas de informação da CONTRATANTE.
- 37.21. A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto à necessidade de não compartilhar, sob qualquer forma, informações confidenciais com outros que não tenham a devida autorização de acesso, nem realizar qualquer tipo de publicidade dos serviços realizados.

- 37.22. A CONTRATADA deverá orientar seus profissionais quanto à necessidade de responder por todo e qualquer acesso aos recursos de informática e dados da CONTRATANTE, bem como pelos efeitos desses acessos efetivados através do seu código de identificação, ou outro atributo para esse fim utilizado.
- 37.23. A CONTRATADA deverá exercer controle de assiduidade e da pontualidade de seus profissionais que estiverem prestando os serviços nas dependências da CONTRATANTE, bem como respeitar o seu horário de expediente.
- 37.24. A CONTRATADA deverá acatar as orientações do Gestor/Fiscal do Contrato ou de seu substituto legal, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas no prazo fixado.
- 37.25. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos a SEMOB sobre eventuais atos ou fatos no ciados que a envolvam, bem como relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da prestação dos serviços contratados.
- 37.26. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente o profissional que seja considerado inapto, devidamente justificado pela CONTRATANTE, para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente ou falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas da CONTRATANTE.
- 37.27. A CONTRATADA deverá encaminhar a SEMOB, mensalmente, os comprovantes de quitação dos encargos fiscais, previdenciários e demais obrigações previstas na legislação social e trabalhista em vigor, relacionados ao (s) profissional (is) que executa (m) os serviços. No caso de vale transporte e alimentação, os comprovantes deverão discriminar o valor, a quantidade e o funcionário beneficiado.
- 37.28. A CONTRATADA deverá arcar, em relação aos seus funcionários no que se refere ao objeto da contratação, com todas as despesas relativas a: salários, encargos sociais, obrigações trabalhistas, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, auxílios alimentação e transporte e demais benefícios previstos em legislação específica.
- 37.29. A CONTRATADA deverá comunicar ao Executor do Contrato, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, os afastamentos de seus funcionários decorrentes de férias e outros afastamentos legais, por funcionário e ocorrência.
- 37.30. A CONTRATADA deverá oferecer todos os meios necessários aos seus empregados para obtenção de extrato de recolhimento do FGTS e do INSS sempre que solicitado pelo executor do Contrato.
- 37.31. A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das dependências da CONTRATANTE.
- 37.32. A CONTRATADA deverá reportar à CONTRATANTE quaisquer anormalidades, erros e irregularidades observados no desenvolvimento dos serviços contratados, causados por ações dos profissionais contratados, de servidores públicos ou de terceiros.
- 37.33. A CONTRATADA deverá manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares da CONTRATANTE, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.
- 37.34. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização e/ou ao acompanhamento realizado pela CONTRATANTE.
- 37.35. A CONTRATADA deverá observar o horário de trabalho estabelecido pela SEMOB, em conformidade com as leis trabalhistas, e manter disponíveis os serviços diariamente, de (segunda-feira à sexta-feira).

- 37.36. A CONTRATADA deverá indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à CONTRATANTE e a terceiros por seus profissionais na execução do contrato.
- 37.37. A CONTRATADA deverá comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.
- 37.38. A CONTRATADA deverá prestar informações a qualquer tempo sobre fatos relevantes à execução do contrato, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 37.39. A CONTRATADA deverá indicar o representante legal perante o contrato através de ofício enviado à CONTRATANTE.
- 37.40. A CONTRATADA deverá, se houver necessidade de alteração do representante legal, ser notificada através de novo ofício à CONTRATANTE.
- 37.41. É de responsabilidade da CONTRATADA manter atualizada junto à CONTRATANTE as informações de contato do representante legal, tais como telefones celular ou fixo, e-mail, etc.
- 37.42. Para comunicações oficiais, a CONTRATADA deve manter sempre atualizadas suas informações corporativas junto à CONTRATANTE, tais como endereço, telefone comercial e endereço de e-mail.
- 37.43. A CONTRATADA deverá recrutar e selecionar o (s) empregado (s) necessário (s) à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima prevista no subitem PERFIL PROFISSIONAL EXIGIDO.
- 37.44. A CONTRATADA, nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, fica obrigada a fornecer plano de saúde aos prestadores de serviço empregados na presente contratação.
- 37.45. Na seleção e contratação de empregados para a prestação dos serviços em questão, fica a CONTRATADA obrigada a observar as disposições contidas nas Leis Distritais n.º: 4.794/2012 e 4.766/2012.
- 37.46. A CONTRATADA deve fornecer uniforme e crachá para seus funcionários.
- 37.47. Serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados nas instalações da CONTRATADA não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas-extras ou adicionais noturnos.
- 37.48. A utilização de ferramentas adicionais não poderá acarretar custos adicionais para a CONTRATANTE.
- 37.49. A CONTRATADA deve responder integralmente por qualquer perda ou dano causado à SEMOB ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito.
- 37.50. A CONTRATADA deve zelar pelo bom funcionamento e manutenção dos recursos materiais oferecidos pela CONTRATANTE.
- 37.51. A CONTRATADA deve manter a SEMOB formalmente avisada sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos, sistemas e aplicativos da SEMOB.
- 37.52. A CONTRATADA deve garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço adequados, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para a SEMOB.

37.53. Não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços e em nenhum tipo de pagamento ou reembolso correspondente a horas-extras ou adicionais noturnos caso haja o deslocamento do prestador de serviço da CONTRATADA para a realização de: levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos na MDS, homologação de artefatos ou outras obrigações.

37.54. A CONTRATADA responsabiliza-se pelo transporte do seu pessoal até o local de trabalho, por meios próprios ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações onde se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário.

37.55. Fica a CONTRATADA obrigada, no momento da assinatura do contrato, a autorizar a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia na forma prevista no instrumento de ajuste.

37.56. Não fazer uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.

37.57. Respeitar os termos estipulados no Decreto nº 38.365/2017, que regulamenta a Lei nº 5.448/2015, o qual proíbe conteúdo discriminatório contra a mulher.

37.58. Deve ser reservado o percentual de 2% (dois por cento) de vagas de trabalho nas licitações de serviços e obras públicas distritais, a ser destinado a pessoas em situação de rua, excetuando-se as empresas mencionadas na Lei Federal nº 7.102/1983, nos termos do que dispõe a Lei Distrital nº 6.128/2018.

37.59. Atender à Lei Distrital nº 4.182/2008, que institui política de prevenção e combate às doenças associadas à exposição solar no trabalho.

37.60. Oferecer, diretamente ou por meio de convênios com instituições públicas ou privadas, curso de alfabetização ou complementação do ensino fundamental até o quinto ano aos empregados contratados, condição aplicável somente para contratação com prazo de vigência superior a 12 (doze) meses e para as empresas que tiverem mais de 20 (vinte) funcionários contratados, em virtude de licitação realizada para execução de serviços e obras públicas no âmbito do Distrito Federal, nos termos do que dispõe a Lei Distrital nº 5.847/2017.

37.61. Atender à Lei Distrital nº 4.770/2012 que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços.

### 38. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

38.1. A CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste Contrato.

38.2. A CONTRATANTE deverá nomear Gestor, Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no Art. 30 da IN 04/2014.

38.3. A CONTRATANTE deverá designar um executor e respectivo substituto para acompanhar e fiscalizar o ajuste, assim como para atestar a execução do objeto.

38.4. A CONTRATANTE deverá acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços contratados.

38.5. A CONTRATANTE deverá permitir acesso dos profissionais da empresa CONTRATADA às instalações onde serão executados os serviços independentemente de permissão prévia, desde que estejam devidamente credenciados, portando crachá de identificação e exclusivamente para execução

dos serviços necessários.

38.6. A CONTRATANTE deverá notificar a CONTRATADA, por escrito, qualquer ocorrência considerada irregular, bem como qualquer defeito ou imperfeição observada na execução dos serviços.

38.7. A CONTRATANTE deverá encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto no Arts. 19 e 33 da IN 04/2014.

38.8. A CONTRATANTE deverá efetuar o pagamento mensal à CONTRATADA devido pela execução dos serviços, após o "atesto" do Executor do Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.

38.9. A CONTRATANTE deverá receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no Art. 21 da IN 04/2014.

38.10. A CONTRATANTE deverá atestar a Nota Fiscal/Fatura.

38.11. A CONTRATANTE deverá prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos.

38.12. A CONTRATANTE deverá exigir o imediato afastamento e substituição de qualquer empregado ou preposto que não cumpra as normas da SEMOB na execução dos serviços, que produza complicações para a fiscalização, que adote postura inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

38.13. A CONTRATANTE deverá rejeitar, no todo ou em parte, os serviços em garantia que sejam executados em desacordo com o contrato, aplicando as penalidades cabíveis.

38.14. A CONTRATANTE deverá aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando se tratar de contrato oriundo de Ata de Registro de Preços.

38.15. A CONTRATANTE deverá manter relatório de falhas detectadas no cumprimento das cláusulas contratuais pela CONTRATADA, notificando-a, por escrito, para as medidas corretivas imediatas ou aplicando penalidades, quando necessário.

38.16. A CONTRATANTE deverá exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, a comprovação das condições de habilitação e qualificação exigidas no edital de licitação.

38.17. A CONTRATANTE deverá observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos para os postos de trabalho, solicitando à CONTRATADA as substituições que se verificarem necessárias.

38.18. A CONTRATANTE deverá liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato, às vistas das Notas Fiscais e Faturas devidamente atestadas.

38.19. A CONTRATANTE deverá prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela empresa CONTRATADA com relação à execução dos serviços.

38.20. A CONTRATANTE deverá proporcionar os meios e acessos para que a empresa CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas deste Termo de Referência e, respectivamente, da CONTRATANTE.

### 39. **CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

39.1. Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, com amparo no art. 65 da Lei nº 8.666/93, vedada a modificação do objeto e desde que previamente justificado nos autos.

39.2. A alteração de valor contratual, decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira, prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias, suplementares, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

39.3. É vedada a subcontratação, cessão ou transferência parcial ou total do objeto deste edital.

### 40. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

40.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas, assim como pela recusa injustificada em assinar o contrato, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas no art. 87, da Lei nº 8.666/1993 e multas previstas no Decreto Distrital nº 26.851/2006 e suas alterações, nos percentuais descritos a seguir:

40.1.1. 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso na execução de serviços, calculado sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, até o limite de 9,9% (nove inteiros e nove décimos por cento), que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso.

40.1.2. 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso na execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o montante das parcelas obrigacionais adimplidas em atraso, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, não podendo ultrapassar o valor previsto para o inadimplemento completo da obrigação contratada.

40.1.3. 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos subitens anteriores.

40.1.4. 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato, calculado sobre a parte inadimplente.

40.1.5. Até 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

40.2. Poderá ainda, ser declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração, quando a empresa, sem justa causa, deixar de cumprir as obrigações assumidas, praticando falta grave, dolosa ou revestida de má-fé. A declaração de inidoneidade terá efeito enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem anterior.

40.3. Em qualquer caso, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

40.4. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

40.5. As penalidades previstas neste Contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, inclusive aquelas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

### 41. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO AMIGÁVEL**

41.1. O Contrato poderá ser dissolvido amigavelmente em comum acordo, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração e não haja motivo para rescisão unilateral do ajuste, bastando para tanto, manifestação escrita de uma das partes, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem interrupção do curso normal da execução do Contrato, devendo ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

42. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO UNILATERAL**

42.1. O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da Administração, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto no art. 78 da Lei nº 8.666/1993, sujeitando-se a Contratada às consequências determinadas pelo art. 80 desse diploma legal, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

43. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA**

43.1. Os débitos da Contratada para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

44. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA – DO CUMPRIMENTO AO DECRETO DISTRITAL Nº 34.031/2012**

44.1. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, pelo telefone 0800-6449060.

45. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA – DO CUMPRIMENTO AO DECRETO DISTRITAL Nº 32.751/2011**

45.1. É vedada, ainda, a contratação direta, sem licitação, por órgão ou entidade da Administração Pública do Distrito Federal, de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção que seja familiar de qualquer autoridade administrativa e, no âmbito do mesmo órgão ou entidade, de familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

46. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO**

46.1. A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela SEMOB, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data.

47. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA – DO EXECUTOR**

47.1. O Distrito Federal, por meio da SEMOB, designará um Executor para o Contrato, que desempenhará as atribuições previstas nas Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil.

48. **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA – DO FORO**

48.1. Fica eleito o foro de Brasília/DF para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

**VALTER CASIMIRO SILVEIRA**

SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE E MOBILIDADE DO DISTRITO FEDERAL

Secretário de Estado

**ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA**  
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA  
Representante Legal

**ELTON EDUARDO DE LIMA**  
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA  
Representante Legal



Documento assinado eletronicamente por **Elton Eduardo de Lima, Usuário Externo**, em 13/09/2022, às 16:45, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Jorge Soares de Souza, Usuário Externo**, em 13/09/2022, às 16:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VALTER CASIMIRO SILVEIRA Matr.0273481-8, Secretário(a) de Estado de Transporte e Mobilidade**, em 16/09/2022, às 16:28, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=95259162)  
verificador= **95259162** código CRC= **590B5502**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Anexo do Palácio do Buriti, 15º Andar - Bairro Zona Cívico Administrativa - CEP 70075-900 - DF

(61)3043-0408

---

00090-00011571/2021-87

Doc. SEI/GDF 95259162

---

Criado por [0101796313](#), versão 6 por [0101796313](#) em 12/09/2022 12:19:14.