



Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

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 e suporte a análise de banco de dados e banco de dados geoprocessados, e suporte à governança de tecnologia da informação, para atender ao Departamento de Trânsito do Estado de Mato Grosso – DETRAN-MT por um período de 12 meses.

CUIABÁ-MT, AGOSTO DE 2023.



DETRAN/DIC/202336171



Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
31/07/2023	1.0	Primeira versão do documento	Anderson Freitas de Magalhães
10/08/2023	1.1	Revisão do documento	Anderson Freitas de Magalhães



DETRAN DIC202336171



COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

INTRODUÇÃO

- 2.1. O Estudo Técnico Preliminar (ETP) dará início a fase preparatória para a contratação de empresa para aquisição de materiais de consumo (itens gerais e materiais de expediente) para atender às demandas do Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso;
- 2.2. Compreende-se que este documento constituirá a primeira fase do planejamento da contratação, que retratará o interesse público envolvido e a sua melhor solução, servirá de base para o anteprojeto, termo de referência ou ao projeto básico a serem elaborados caso se reconheça pela viabilidade da contratação;
- 2.3. Evidenciará o problema a ser resolvido e a sua melhor solução, de modo a permitir a avaliação da viabilidade técnica e econômica da contratação;
- 2.4. O Estudo que antecede a aquisição pretendida, em sua fase preparatória, estará pautado nas deliberações legais regulatórias, em âmbito Nacional e Estadual, inclusive no que diz respeito à Lei Federal de Licitações e Contratos Administrativos nº 14.133, de 1º de abril de 2021. No artigo 18, §2º, desta Lei, diz: “o estudo técnico preliminar deverá conter ao menos os elementos previstos nos incisos I, IV, VI, VIII e XIII do §1º deste artigo e, quando não contemplar os demais elementos previstos no referido parágrafo, apresentar as devidas justificativas;
- 2.5. No âmbito estadual, a Nova Lei de Licitações e Contratos é regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.525/2022;

Referência: No âmbito estadual, a Nova Lei de Licitações e Contratos é regulamentada pelo Decreto Estadual nº 1.525/2022.

1. ÁREA REQUISITANTE

ÁREA REQUISITANTE	RESPONSÁVEL
COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	Danilo Vieira da Cruz

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO, CONSIDERANDO O PROBLEMA A SER RESOLVIDO SOB A PERSPECTIVA DO INTERESSE PÚBLICO (art. 35, inciso I do D1525/2022)

Esta contratação justifica-se em decorrência da essencialidade dos serviços em função do provimento contínuo de suporte técnico aos usuários internos e externos do DETRAN-MT, assistência técnica remota e in-loco a todo o parque computacional, além de suporte e monitoramento de serviços de TI em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A prestação destes serviços impacta no cumprimento da missão institucional do DETRAN-MT e nos resultados a serem alcançados pelas atividades relacionadas aos serviços prestados pelo DETRAN-MT.

O DETRAN-MT através da Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTIN, ao longo dos últimos anos vem investindo na modernização e no gerenciamento de sua Central de Serviços e atendimento de campo com o objetivo de realizar uma atuação tempestiva na solução dos problemas e melhorar o atendimento da SEDE e de todas as unidades de atendimento.

Dentre os principais benefícios proporcionados por esta modernização, destacam-se:

- Proporcionar um ponto único de contato entre a CTIN com os usuários;
- Possibilitar a gestão do atendimento aos serviços;
- Possibilitar a definição e o controle de SLA's (acordo de nível de serviço) pactuados entre as áreas da SUTI, seus clientes e usuários;
- Reduzir o tempo de atendimento das solicitações recebidas;
- Aumentar a capacidade de atendimento aos usuários;
- Proporcionar uma melhoria contínua no atendimento ao usuário;
- Disponibilizar o acesso online a uma base de conhecimento da CTIN/DETRAN relacionada às demandas dos servidores;
- Facilitar a geração e disponibilização de relatórios.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Também é importante frisar que as corporações que fazem uso ou oferecem serviços computacionais precisam identificar e resolver problemas rapidamente, em toda sua cadeia, antes que eles comprometam os processos e afetem os usuários finais de seus negócios. No caso da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do DETRAN-MT, que precisa garantir o desempenho e disponibilidade de sua rede, aplicativos, servidores e bancos de dados de maneira contínua, o suporte e monitoramento por meio de equipe dedicada, 24x7x365 é de grande importância, principalmente para as redes de telecomunicações, aplicações e sistemas de missão crítica.

O monitoramento ostensivo a ser realizado pela equipe dedicada do serviço de monitoramento de serviços de TI, por meio de ferramentas que realizam o gerenciamento dos ativos de infraestrutura de TI do DETRAN-MT e das suas principais aplicações, mostrando eventuais problemas de desempenho e possíveis falhas desde o usuário final, passando pelo desempenho da rede, balanceadores de carga, componentes web services, sistemas operacionais (virtual ou real), servidor de aplicação, banco de dados, redes (ativos de camada 2 e 3) e outras camadas intermediárias, com acesso em tempo real aos indicadores de desempenho, combinados com a atuação das equipes de suporte especializadas do DETRAN-MT ou empresa terceirizada por ela contratada, permitirá a otimização da utilização dos recursos, a redução de custos, a prevenção de problemas e a rápida resolução dos mesmos quando ocorrerem.

3. DEMONSTRAÇÃO DA PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL, SEMPRE QUE ELABORADO, OU DESDE QUE JUSTIFICADA A IMPOSSIBILIDADE, DE MODO A INDICAR O SEU ALINHAMENTO COM OS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE (art. 35, inciso II do D1525/2022)

3.1. Demonstração da previsão da contratação no plano de contratações anual, sempre que elaborado, de modo a indicar o seu alinhamento com o planejamento da Administração.

Programa:	506	Projeto/Atividade (Ação):	3320
Sub ação:	04	Etapa:	01
Natureza da Despesa:	3390.4000	Fonte:	15010000

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO, PREVENDO CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE (art. 35, inciso III do D1525/2022)

A Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação em lote único, do tipo menor preço global, 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 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 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).

5. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS, ACOMPANHADAS DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, QUE CONSIDEREM INTERDEPENDÊNCIAS COM OUTRAS CONTRATAÇÕES, DE MODO A POSSIBILITAR ECONOMIA DE ESCALA (art. 35, inciso IV do D1525/2022)

5.1. As estimativas das quantidades para a contratação, acompanhadas das memórias de cálculo e dos documentos que lhes dão suporte, que considerem interdependências com outras contratações, de modo a possibilitar economia em escala.





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

LOTE/ITEM	SIAG / TCE	UN	QTD	DESCRIÇÃO
ÚNICO	1108871 / 366369-8	USI	84.972	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. UNIDADE DE SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO, QUE CONSISTE NA ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS, E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR, PODENDO, ENTRE OUTRAS OPÇÕES (art. 35, inciso V do D1525/2022)

6.1. Segue abaixo a planilha de Mapa Comparativo de Preços.

ITEM / LOTE	DESCRIÇÃO	UN	QTD	FONTES: *DECRET O 840/2017, ART. 7º, Caput, §7º, incisos I, II, III e IV.	PROCESSO / EMPRESA / ÓRGÃO	CNPJ / ÓRGÃO / EMPRESA	PREÇOS UNITÁRIOS DOS ORÇAMENTOS COLETADOS	MÉDIA DOS OUTROS PREÇOS (SANEADOS PARCIALMENTE)	VALOR TOTAL, SANEADO E APROVADO, POR ORÇAMENTO COLETADO
01	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. UNIDADE DE SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA.	UN	84972	INCISO II - SIMILARES	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 00013/2023 - AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL /ANAC/DF	07947821000189	R\$ 48,80	R\$ 55,80	R\$ 4.146.633,60
				INCISO II - SIMILARES	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 00001/2023 - MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA/SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DPF NO PARÁ/PA	00394494003070	R\$ 45,25	R\$ 56,69	R\$ 3.844.983,00
				INCISO II - SIMILARES	CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 159/2022 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ACRE/AC	04034872000121	R\$ 59,98	R\$ 53,01	R\$ 5.096.620,56
				INCISO II - SIMILARES	CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 0042/2022/TJMA - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO/TJMA	05288790000176	R\$ 51,65	R\$ 55,09	R\$ 4.388.803,80
				INCISO II - SIMILARES	CONTRATO ADMINISTRATIVO 027/2018 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA/TJPB	09283185000163	R\$ 66,32	R\$ 51,42	R\$ 5.635.343,04
PREÇO MÉDIO SANEADO DA PESQUISA DE PREÇOS R\$ 4.622.476,80									
PREÇO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS 01/2022, PARA A ADESÃO CARONA. R\$ 3.887.469,00									





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.2. Segue abaixo a planilha de estimativas de quantitativo de itens para contratação

Grupo	ID	Descrição do Item de Configuração	QTDE	PESO	USI	
Itens de Configuração Organizacionais	1	Ativos monitorados	250	1	250	
	2	Ativos Gerenciados	100	1	100	
	3	Caixas postais de correio eletrônico	0	1	0	
	4	Domínios (LDAP)	1	3	3	
	5	Grupos de usuários, listas de distribuição e caixas corporativas	20	1	20	
	6	Links com a Internet	5	3	15	
	7	Links WAN (privativos)	5	3	15	
	8	Máquinas Virtuais	60	2	120	
	9	Portais de Serviços Corporativos	2	3	6	
	10	Redes locais geograficamente distintas	80	3	240	
	11	Redes Wifi	100	2	200	
	12	Usuários da rede local (AD - GDFNet)	1035	1	1035	
	16	VLANs ativas e ou contratos	20	2	40	
	Itens de Configuração Físicos	17	AP's - Access Points	100	1	100
		18	Ativos de Colaboração e ou Videoconferência	5	2	10
		19	Balanceadores	0	2	0
20		Controladoras	0	3	0	
21		Dispositivos Móveis (Notebooks, Tablets, Smartphones, Token e etc.)	200	1	200	
22		Enclousures e Appliances de Hiperconvergência	2	3	6	
23		Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	1000	1	1000	
24		Firewall's / Proxy / Appliance de Segurança	3	3	9	
25		Geradores de Energia	0	3	0	
26		Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	100	1	100	
27		Nobreak's	83	2	166	
28		Portas de Switches, Controladoras e Appliances Corporativos	0	1	0	
29		Portas de Switches, Controladoras e Appliances DataCenter	96	2	192	
30		Roteadores	2	3	6	
31		Servidores físicos	20	2	40	
32		Subsistemas de Armazenamento (por controladora)	0	3	0	
33		Switches / Hub's	25	2	50	
34		Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	100	1	100	
35		Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	0	2	0	
Itens de Configuração Lógicos e Sistema de Gerenciamento	36	Acessos gerenciados com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	100	1	100	
	37	Dispositivos com identidades privilegiadas (biometria, DP e SSO)	20	2	40	
	38	Instância de Banco de Dados	200	3	600	
	39	Processos Lógicos Gerenciados	200	1	200	
	40	Projetos gerenciados	50	2	100	
	41	Sessões de Colaboração e Videoconferência	3	1	3	
	42	Sistema centralizado de controle de código malicioso	30	3	90	
	43	Sistema centralizado de gerenciamento de identidades privilegiadas	1	3	3	
Serviços de TI Disponibilizados (Aplicativos, Servidores, Sistemas, Integrações e Automação)	58	Aplicativos e Aplicações Web	200	1	200	
	59	Aplicativos e Aplicações Mobile	5	2	10	
	60	Serviços e Portais de Serviços Corporativos	11	1	11	
	61	Servidor de aplicação	20	1	20	
	62	Servidor de correio eletrônico	0	2	0	
	63	Servidor de virtualização	5	1	5	
	64	Servidor WEB	3	2	6	
	65	Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	10	2	20	
	66	Sistemas e Aplicações Corporativas	50	1	50	





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

67	Sistemas e Aplicações Corporativas em ambientes (DEV/QA/TEST/ HOM)	30	2	60
68	Integrações Gerenciadas por ativo e ou processo	50	3	150
69	Automações Gerenciadas por ativo e ou processo	200	3	600
70	hiperautomações com inteligência artificial cognitiva por ativo e ou processo	50	3	150
71	Dashboards estratégicos, corporativos, institucionais, táticos e operacionais	20	2	40
72	Projetos e Arquiteturas de Infraestrutura e Negociais	300	2	600
Total de Itens de Configuração = Total de USI		4972		7081

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO, ACOMPANHADA DOS PREÇOS UNITÁRIOS REFERENCIAIS, DAS MEMÓRIAS DE CÁLCULO E DOS DOCUMENTOS QUE LHE DÃO SUPORTE, QUE PODERÃO CONSTAR DE ANEXO CLASSIFICADO, SE A ADMINISTRAÇÃO OPTAR POR PRESERVAR O SEU SIGILO ATÉ A CONCLUSÃO DA LICITAÇÃO (art. 35, inciso VI do D1525/2022)

7.1. Segue a planilha de estimativa de valor, para a contratação.

LOTE/ITEM	SIAG/TCE	UN	QTD	DESCRIÇÃO	V. UNITÁRIO	V. TOTAL
ÚNICO	1108871	USI	84.972	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. UNIDADE DE SERVIÇO DE INFRAESTRUTURA.	R\$ 45,75	R\$ 3.887.469,00

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO, INCLUSIVE DAS EXIGÊNCIAS RELACIONADAS À GARANTIA, MANUTENÇÃO E À ASSISTÊNCIA TÉCNICA, QUANDO FOR O CASO (art. 35, inciso VII do D1525/2022)

8.1. DA DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO

A Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação em lote único, do tipo menor preço global, 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 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.

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:





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

8.2. PRODUTOS DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

8.2.1. Os serviços executados deverão ter como produto final:

- 8.2.1.1. Elevar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão pelo DETRAN-MT
- 8.2.1.2. Aumentar a maturidade dos serviços prestados;
- 8.2.1.3. Mapear os serviços, processos, rotinas e instruções de trabalho, documentando os processos e serviços;
- 8.2.1.4. Automatizar os processos e atendimentos aos usuários do DETRAN-MT e cidadãos, utilizando ferramentas de hiper automação e inteligência artificial;
- 8.2.1.5. Integrar os recursos de infraestrutura aos seus processos e atendimentos com o objetivo de monitorar, sustentar e suportar o ambiente computacional de forma robótica;
- 8.2.1.6. Transparência por meio de implantação de dashboards que trarão visibilidade dos serviços prestados pelo DETRAN-MT, de forma Institucional, Corporativa, Estratégica, Tática e Operacional;
- 8.2.1.7. Arquiteturas padronizadas e unificadas por meio de plataformas e barramentos tecnológicos;
- 8.2.1.8. Alto índice de disponibilidade para os recursos computacionais e de rede do DETRAN-MT;
- 8.2.1.9. Ambiente e computacional funcional, atualizado e disponível para os usuários e sistemas;
- 8.2.1.10. Uso adequado dos recursos computacionais;
- 8.2.1.11. Armazenamento adequado dos dados trafegados;
- 8.2.1.12. Inventários realizados regularmente;
- 8.2.1.13. Incidentes registrados, comunicados e finalizados com soluções efetivas;
- 8.2.1.14. Integração entre os componentes de hardware e software utilizados no ambiente;
- 8.2.1.15. Mudanças atendidas no prazo e qualidade necessários sem prejuízo algum para a disponibilidade do ambiente;
- 8.2.1.16. Redes de Telecomunicações ativas e operacionais e com performance adequada;
- 8.2.1.17. Transmissão de Dados com integridade e segurança;
- 8.2.1.18. Demandas de serviços atendidos no prazo e qualidade necessários;
- 8.2.1.19. Níveis Mínimos de Serviço analisados com projeção de fatores de impacto, com a consequente garantia de níveis de serviço adequados a CONTRATANTE;
- 8.2.1.20. Acessos aos dados dentro de normas e padrões estabelecidos, com garantia de segurança e integridade de todas as informações.

8.2.2. Melhores práticas na execução dos serviços

- 8.2.2.1. 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





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

mercado.

- 8.2.2.2. 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.
- 8.2.2.3. Compreendidas como a oportunidade de modificar a 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.
- 8.2.2.4. 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-tuning, 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.

8.2.3. Site de contingência

- 8.2.3.1. 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.
- 8.2.3.2. 18.3.2. 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.
- 8.2.3.3. CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso às ferramentas de monitoração de forma a CONTRATANTE ter visibilidade em tempo real de todas as ações de monitoração que estão sendo realizadas
- 8.2.3.4. Os serviços que puderem ser realizados de forma remota, deverão ser realizados e executados em escritório localizado em Cuiabá-MT 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 infecto contagiosas e houver decretos de lei recomendando ou obrigando o isolamento social e sempre que autorizado pela CONTRATANTE.

8.2.4. Manutenção Preditiva:

- 8.2.4.1. 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;
- 8.2.4.2. 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 de aplicações, de bancos de dados, processamento de servidores 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:





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.4.2.1. Ao atendimento automatizado de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;
- 8.2.4.2.2. A otimização contínua de métodos e processos operacionais de forma industrializada e automatizada, diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;
- 8.2.4.2.3. A sustentação, operação, monitoramento e configuração de forma industrializada e automatizada por meio de robotização para manter a disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;
- 8.2.4.2.4. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;
- 8.2.4.2.5. 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.
- 8.2.4.3. 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:
 - 8.2.4.3.1. 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;
 - 8.2.4.3.2. Análise preditiva de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do firewall;
 - 8.2.4.3.3. Análise preditiva dos comportamentos dos equipamentos dentro dos padrões e variáveis especificados pelos fabricantes;
 - 8.2.4.3.4. Análise preditiva de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;
 - 8.2.4.3.5. 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.

8.2.5. Serviço de Manutenção Preventiva:

- 8.2.5.1. 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 previa 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 CMDB, catálogo de serviços, é a base de conhecimento atualizada, podendo ser realizada com ou sem interação e intervenção humana de forma rotineira e contínua;
- 8.2.5.2. 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 catálogo de serviços a ser construído;
- 8.2.5.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;
- 8.2.5.4. A otimização contínua de métodos e processos operacionais diretamente relacionados ao parque e as aplicações instaladas até então;
- 8.2.5.5. A disponibilidade, escalabilidade e performance dos serviços do ambiente de TI;
- 8.2.5.6. A execução automática de tarefas que independem de requerimento/comando específico para sua execução;





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.5.7. 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.
- 8.2.5.8. 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:
- 8.2.5.8.1. 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;
 - 8.2.5.8.2. Análise de tráfego para detecção de incidentes e problemas com autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do firewall;
 - 8.2.5.8.3. Acompanhar a instalação do equipamento, software de gerencia, atualizações de software e hardware e dos serviços de rede dos ativos contratados com entrega de relatório mensal;
 - 8.2.5.8.4. Acompanhar condições ambientais dos equipamentos dentro dos padrões especificados pelos fabricantes com entrega de relatório mensal;
 - 8.2.5.8.5. Acompanhar os chamados técnicos junto ao fabricante em caso de garantia do equipamento, com entrega de relatório mensal;
 - 8.2.5.8.6. Analisar e gerar relatório de boletim de publicação de correção para resolução de incidente com entrega de relatório mensal;
 - 8.2.5.8.7. Analisar de desempenho e tendência de utilização de recursos para planejamento de capacidade de rede com entrega de relatório mensal;
 - 8.2.5.8.8. Analisar tráfego de rede para fins de segurança, desempenho e engenharia de tráfego, visando adotar ação proativa ou solução de incidente com entrega de relatório mensal;
 - 8.2.5.8.9. Manter a conformidade de regras de configuração e padrões no ambiente de rede;
 - 8.2.5.8.10. Manter as configurações dos ativos de rede conforme as regras publicadas;
 - 8.2.5.8.11. Manter atualizado os controles e documentações, equipamentos, cabeamento, software e demais componentes da rede;
 - 8.2.5.8.12. Manter base de dados consistentes entre os softwares de gerência de redes e atualizar os registros do banco de dados da gerência de configuração;
 - 8.2.5.8.13. Manter ferramentas de gerência de rede;
 - 8.2.5.8.14. Manter o cabeamento organizado e documentado;
 - 8.2.5.8.15. Prevenção e a detecção de intrusão nas soluções de e-mail por meio de AntiSpam contratados;
 - 8.2.5.8.16. Prevenção e a detecção de intrusão e vírus por meio de antivírus e EDR contratados;
 - 8.2.5.8.17. Prevenção e a detecção de intrusão no ambiente de malwares (adware, backdoor, bots, trojan, ramsoware, spyware, rootkits, wors, keyloggers) por meio de soluções contratadas;
 - 8.2.5.8.18. Realização periódica de testes e varreduras para detecção de vulnerabilidades
- 8.2.6. Serviço de Manutenção Corretiva:**
- 8.2.6.1. 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;
 - 8.2.6.2. 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





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

corporativo e rede de computadores e seus ativos, dentre outras ações pertinentes a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, conforme catálogo de serviços;

- 8.2.6.3. Ao atendimento de requisições e tratamento de incidentes decorrentes de demandas controladas ou imprevisíveis no ambiente de TIC da CONTRATANTE e seus usuários;
- 8.2.6.4. A incorporação dos novos requisitos quando estes forem consequentes às atividades relacionadas;
- 8.2.6.5. 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:
 - 8.2.6.5.1. 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);
 - 8.2.6.5.2. Executar ajuste de horário de verão;
 - 8.2.6.5.3. Executar instalação, desinstalação e manutenção do cabeamento no painel de interligação de conexão;
 - 8.2.6.5.4. Executar os procedimentos de inicialização e desativação (automatizados e manuais);
 - 8.2.6.5.5. Executar teste de certificação em cabeamento estruturado no caso de incidente;
 - 8.2.6.5.6. 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;
 - 8.2.6.5.7. Resolução de incidentes e problemas, realizando todas as ações necessárias ao restabelecimento do funcionamento normal dos serviços/equipamentos;
 - 8.2.6.5.8. Resolução de incidentes e problemas referentes a autenticação, intrusão e de softwares maliciosos por meio do firewall;
 - 8.2.6.5.9. Adotar procedimentos de gerenciamento de rede e segurança para manter a disponibilidade e desempenho da rede;
 - 8.2.6.5.10. Adotar procedimentos para a identificação de pontos de vulnerabilidade da rede e segurança que possam afetar a disponibilidade e desempenho;
 - 8.2.6.5.11. Prestar atendimento e suporte às demais equipes;
 - 8.2.6.5.12. Prestar suporte às unidades administrativas do DETRAN-MT e pontos de Atendimento caso de integração e conectividade dos ativos contratados;
 - 8.2.6.5.13. Prestar suporte quanto à configuração, atualização, manutenções periódicas e corretivas de equipamentos e serviços de rede e segurança;
 - 8.2.6.5.14. Implementações de Controles de acesso e segmentação da rede de computadores e manutenção de cópias de segurança dos dados e das informações.
 - 8.2.6.5.15. Acompanhamento e execução do planejamento de mudança.

8.2.7. Serviço de Manutenção Evolutiva.

- 8.2.7.1. Caracterizados como aqueles que implicam em melhoria continua com e sem interação e intervenção humana, e que dependem de requerimento específico, devendo ser contratado de forma eventual sob demanda para projetos especiais;
- 8.2.7.2. 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;
- 8.2.7.3. 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;





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.7.4. Os projetos são definidos pela gestão do Setor de TIC da CONTRATANTE e em consonância com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação.
- 8.2.7.5. A CONTRATADA também poderá propor melhorias evolutivas para o ambiente;
- 8.2.7.6. 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;
- 8.2.7.7. 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.
- 8.2.7.8. 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 as atividades do projeto e os possíveis requisitos técnicos, características e ou certificações que comprovem sua capacidade em cumprir as atividades previstas;

8.2.8. Dos níveis de serviços e especialidades

- 8.2.8.1. 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:
 - 8.2.8.1.1. 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;
 - 8.2.8.1.2. 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 do DETRAN-MT;
 - 8.2.8.1.3. 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:
 - a. Rede e Conectividade
 - b. Segurança da Informação
 - c. Banco de Dados: Administração e BI (ETL e Tuning)
 - 8.2.8.1.4. 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:
 - a. Arquitetura e Engenharia de TIC;
 - b. Processos;
 - c. Qualidade;
 - d. Conhecimento;
 - e. Proteção de Dados;





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- f. Programas e Projetos;
- g. Transparência e Visibilidade (Painéis e Dashboards);
- h. Arquitetura e Engenharia de Software e de Datacenter.

8.2.9. Da estrutura central dos serviços

- 8.2.9.1. 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";
- 8.2.9.2. 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.
- 8.2.9.3. Todas as centrais atuam de forma individualizada entre si, em virtude de:
 - 8.2.9.3.1. De suas especificidades;
 - 8.2.9.3.2. Do local de atuação;
 - 8.2.9.3.3. Do tipo de prestação de serviços;
 - 8.2.9.3.4. Da cobertura horária da disponibilidade dos serviços;
 - 8.2.9.3.5. Das características de execução dos serviços de cada uma delas;
 - 8.2.9.3.6. Da matriz de acesso lógico,
 - 8.2.9.3.7. Do acesso Físico para determinadas atividades; e
 - 8.2.9.3.8. Do grau de capacitação dos integrantes da equipe técnica de cada central.
- 8.2.9.4. 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 todos 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.

8.2.10. Itens de configuração

- 8.2.10.1. 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.
- 8.2.10.2. Nesta contratação os itens de configuração são divididos em 4 tipos, conforme a seguir:
 - 8.2.10.2.1. Itens de Configuração Organizacionais: definem os ativos básicos e primários fundamentais a serem monitorados e/ou gerenciados dentro do ambiente corporativo;
 - 8.2.10.2.2. Itens de Configuração Físicos: Soluções e Hardwares Físicos que compõem a infraestrutura corporativa e de Datacenter;
 - 8.2.10.2.3. 19.2.3. Itens de Configuração Lógicos e Sistema de Gerenciamento: Soluções e Sistemas lógicos de gerenciamento do ambiente corporativos e de negócios e seus ativos;
 - 8.2.10.2.4. 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.
- 8.2.10.3. 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





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

de configuração e deverá ser acrescido no CMDB, independente da natureza da sua criação.

8.2.11. DA UNIDADE DE REFERÊNCIA – USI (Unidade de Serviços de Infraestrutura)

8.2.11.1. A Equipe da Coordenadoria de tecnologia da Informação do DETRAN-MT 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 improdutivo e alimenta o lucro por incompetência das contratações e decidiu por utilizar a métrica utilizado por alguns órgão das esfera federal e GDF que endereça e atende às 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 hiper automação dos novos serviços, barramentos de integração e automação, omnichannel trazendo o contexto e o barramento de inteligência e integração dos canais de atendimento do DETRAN-MT.

8.2.11.2. A unidade de serviços definida para a presente contratação foi denominada “Unidade de Serviços de Infraestrutura – USI”, recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TIC a serem contratados ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI. A contratação proposta é de sustentação de serviços de TIC conforme descrito no objeto, cuja métrica dos serviços é baseada em Unidade de Serviços de Infraestrutura - USI. A escolha por tal métrica se fundamenta em dois pressupostos: Flexibilidade de gestão, pois a remuneração está vinculada a resultados e ao atendimento de níveis de serviço, em relação a outras métricas.

8.2.11.3. 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 e remunerado conforme a suas demandas, mas considerando os níveis mínimos de serviços.

8.2.11.4. 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.

8.2.11.5. 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. A sua importância está ligada 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, gerando resultados aferíveis que coadunam com o disposto na Súmula TCU nº 269, e em atendimento às recomendações constantes do Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e Acórdão nº 1.508/2020 – TCU – Plenário.

SÚMULA TCU 269: Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. (Acórdão 485/2012 - Plenário)

8.2.11.6. 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:

- 8.2.11.6.1. Tecnologia principal;
- 8.2.11.6.2. Relevância;
- 8.2.11.6.3. Riscos;
- 8.2.11.6.4. Pacote mínimo de serviços;
- 8.2.11.6.5. Tempo máximo para avaliação, execução e conclusão;
- 8.2.11.6.6. Equipe envolvida;
- 8.2.11.6.7. Participação de recursos externos;
- 8.2.11.6.8. Interligação entre os projetos.

8.2.12. DA UNIDADE DE CONSUMO – USI (Unidade de Serviços de Infraestrutura)

8.2.12.1. 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 componentes que influenciam na criação da ponderação de cada tipo de serviço, considerando as tecnologias, relevância ao negócio e serviço prestado pelo DETRAN-MT, 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
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

8.2.12.2. 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. As licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos serviços.

8.2.12.3. 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.

8.2.12.4. A CONTRATADA deverá fornecer o CMDB 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.

8.2.12.5. 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.

8.2.13. Da Estimativa do Volume de Serviços

8.2.13.1. Cada serviço descrito neste Termo de Referência foi isolado e teve, com base em dados o número de ativos existentes, que a partir de agora será usado como como





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

unidades de referência básica e inicial.

- 8.2.13.2. Este dimensionamento compreende o número de unidades de Serviço que poderá ser consumida e demanda.
- 8.2.13.3. 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.
- 8.2.13.4. A quantidade estimada mensal de USI é baseada neste levantamento realizado. Abaixo, apresentamos o total mensal estimado de USI, baseado nos ativos atuais, a ser contratado para cada serviço.
- 8.2.13.5. O DETRAN-MT não se compromete, em nenhum momento, a contratar um valor mínimo de USI's mensais, não havendo garantia mínima de execução.
- 8.2.13.6. O Total de Unidade de Serviços de Infraestrutura está baseado na soma do número de ativos disponíveis no DETRAN-MT a ser sustentado e suportado, conforme a seguir:
- 8.2.13.7. Os números da tabela acima referem-se ao consumo mensal, sendo que a previsão anual é de 84.972 USI's.

8.2.14. Do Dimensionamento de Tecnologias e Profissionais.

- 8.2.14.1. 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 do DETRAN-MT em cada camada de atendimento ao ambiente.
- 8.2.14.2. 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
- 8.2.14.3. Os recursos alocados e/ou disponibilizados nesta contratação deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do DETRAN-MT, 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.
- 8.2.14.4. 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 do DETRAN-MT, 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.
- 8.2.14.5. 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.
- 8.2.14.6. 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





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

especificações deste termo de referência, de acordo com os seguintes itens abaixo:

- 8.2.14.6.1. Número de itens de configuração especificados a serem atendidos e suas plataformas;
 - 8.2.14.6.2. As volumetrias (históricas, sazonais, picos);
 - 8.2.14.6.3. Número de usuários atendidos e de acesso às plataformas;
 - 8.2.14.6.4. Número de unidades administrativas e pontos de atendimento;
 - 8.2.14.6.5. As distâncias geográficas percorridas em caso de atendimento humano e os deslocamentos entre as unidades;
 - 8.2.14.6.6. A cobertura horária dos serviços contratados;
 - 8.2.14.6.7. A localização da prestação de serviço;
 - 8.2.14.6.8. Metodologias ágeis de entrega, de qualidade e de curadoria;
 - 8.2.14.6.9. Tecnologias embarcadas de automação e inteligência artificial cognitiva;
 - 8.2.14.6.10. Barramento de Integração de Omnichannel aos canais já existentes com os novos canais contratados;
 - 8.2.14.6.11. SLA dos serviços e do ambiente;
 - 8.2.14.6.12. NMS – Níveis Mínimos de Serviços;
 - 8.2.14.6.13. Exigências contratuais, especialidades e especificidades de cada serviço;
 - 8.2.14.6.14. Números de profissionais a serem alocados e/ou que atenderão o contrato, independente de atuação remota e/ou presencial;
 - 8.2.14.6.15. Plataformas e torres tecnológicas a serem atendidas;
 - 8.2.14.6.16. As condições de conectividade em caso de atendimento remoto e/ou robótico;
 - 8.2.14.6.17. As especialidades técnicas e qualificação dos colaboradores envolvidos e/ou da CONTRATADA;
 - 8.2.14.6.18. 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.
- 8.2.14.7. 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.
- 8.2.14.8. 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.
- 8.2.14.9. O tamanho atual da equipe de profissionais não pode ser considerado como quantitativo necessário para a execução dos serviços.
- 8.2.14.10. 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.
- 8.2.14.11. 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.
- 8.2.14.12. 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.
- 8.2.14.13. Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à DETRAN-MT, com o objetivo de manter a qualidade





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

- 8.2.14.14. 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.
- 8.2.14.15. A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.
- 8.2.14.16. Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas fora do horário de expediente, em feriados e finais de semana.
- 8.2.14.17. 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.

8.2.15. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA - Considerações Gerais Especificações Técnicas da Solução de TI

- 8.2.15.1. 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 a governança de tecnologia da informação.
- 8.2.15.2. 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).
- 8.2.15.3. 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 DETRAN-MT.
- 8.2.15.4. O objeto a ser contratado compreende o desenvolvimento das seguintes atividades:
- 8.2.15.5. 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)
 - 8.2.15.5.1. 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 DETRAN-MT e seus usuários de 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.
- 8.2.15.6. Central de Suporte ou suporte técnico nível 1 com intervenção humana:
 - 8.2.15.6.1. A Central de Suporte (Service Desk) executará os diversos serviços abaixo detalhados com o objetivo de manter o ambiente de TI do DETRAN-MT operacional, de forma a garantir o atendimento às necessidades dos seus usuários.
 - 8.2.15.6.2. O suporte técnico Nível 1 será o ponto único de contato dos usuários de TIC do DETRAN-MT para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir 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 utilizada em todos os serviços para centralização dos registros e chamados do DETRAN-MT.
 - 8.2.15.6.3. A Central de Service Desk será responsável pelo suporte Nível 1 aos usuários do DETRAN-MT de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- 8.2.15.6.4. 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.
- 8.2.15.6.5. 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 utilizarão a base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.
- 8.2.15.6.6. Os chamados atendidos pelo serviço de suporte Nível 1 devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de "script" utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
- 8.2.15.6.7. 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, utilizando a base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas repostas para a resolução de problemas e falhas.
- 8.2.15.6.8. Este serviço deverá resolver os incidentes no momento do atendimento provisionando uma solução de imediato.
- 8.2.15.6.9. 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.
- 8.2.15.6.10. 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.
- 8.2.15.7. Central de Suporte ou suporte técnico nível 1 sem intervenção humana com atendimento robótico cognitivo.
- 8.2.15.7.1. 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.
- 8.2.15.7.2. 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:
- Serviço de Governança de Processos de TI (ITSM);
 - Serviços de Central Telefônica com URA (Central de Serviços);
 - Serviço de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (Chatbot);
 - Serviço de Gerenciamento de Hiper Automação Cognitiva e Inteligência Artificial (Monitoramento, Governança e Orquestração dos ativos de infraestrutura);
 - Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações e de Bancos de Dados;
 - Serviço de Gerenciamento de Automação de Processos Customizados e Geração de Telas;
 - Serviço de Controle Patrimonial e Gerenciamento de Bens de Consumo de TI com inventários dos ativos e Integração com o CMDB;





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI;
 - Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI;
 - Serviço de Gerenciamento e Controle de Documentos e Registros Eletrônicos da TI;
 - Serviço de Gerenciamento de Curadoria Digital e Ouvidoria de TI;
 - Serviço de Gerenciamento de Triagem de Tickets de TI (N0 / N1/ N2 /N3);
 - Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo – FIELD SERVICE MANAGEMENT (N2)
- 8.2.15.7.3. A CONTRATADA deverá prover as seguintes soluções como serviço no seu ambiente ou em nuvem pública, independente da infraestrutura da CONTRATANTE.

8.2.16. Do Tipo de Serviço

8.2.16.1. A Prestação de Serviço especializada será realizado em duas modalidades, ambas sem qualquer garantia de consumo mínimo, conforme a seguir:

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

- a. Canais de Atendimento, Barramentos e Plataformas
- b. Manutenção Preditiva
- c. Manutenção Preventiva (Sustentação de Níveis 1, 2)
- d. Manutenção Corretiva (Suporte de Nível 3)

8.2.16.1.2. Serviço de Manutenção Evolutiva, que engloba os seguintes serviços

- a. Melhoria contínua de governança;
- b. Arquitetura e Engenharia;

8.2.16.1.3. Serviços de Governança de processo de TI (ITSM):

a. 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:

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

b. 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.

c. A solução de Governança dos Serviços de TI da CONTRATADA que será oferecida 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.

d. 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





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- ITIL.
- e. É considerado, portanto, um farol ou indicador de qualidade e confiança. A saber: Sítio Oficial Órgão Certificador "Pink Elephant", disponível em: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>
- f. A CONTRATADA deverá implementar os 05 (cinco) processos ITIL 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 dias.
- g. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- h. 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 do DETRAN-MT:
- 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.
 - A solução de Governança dos Serviços de TI da CONTRATADA que será oferecida 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.
 - 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.
 - É considerado, portanto, um farol ou indicador de qualidade e confiança. A saber: Sítio Oficial Órgão Certificador "Pink Elephant", disponível em: <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>
 - A CONTRATADA deverá implementar os 05 (cinco) processos ITIL 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 dias.
 - A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
 - 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 do DETRAN-MT.

8.2.17. Requisitos do sistema informatizado de gestão de atendimento

8.2.17.1. O sistema informatizado de gestão de atendimento da Central de Suporte (Service Desk), deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, facultada à CONTRATANTE a disponibilização de ferramenta de ITSM - Information Technology Software Management - para gerenciamento de demandas, sendo a CONTRATADA responsável pela parametrização da ferramenta, deverá atender, no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhados neste Estudo Técnico Preliminar.

8.2.17.2. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada deverá





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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:

- 8.2.17.2.1. 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;
- 8.2.17.2.2. 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 3 níveis hierárquicos de gerenciamento de chamados por parte dos usuários;
- 8.2.17.2.3. 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;
- 8.2.17.2.4. Acompanhar o despacho de serviços encaminhados para outras equipes até a sua conclusão final com métricas detalhadas para cada fase deste processo;
- 8.2.17.2.5. Manter o histórico de todos os problemas e soluções encontradas para pesquisa;
- 8.2.17.2.6. Permitir o cadastramento dos serviços orientados por classes, incluindo scripts e sugestões de procedimento e solução;
- 8.2.17.2.7. Compatível com a linguagem XML, permitindo a integração com outros sistemas por meio do padrão XML;
- 8.2.17.2.8. 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;
- 8.2.17.2.9. Disponibilidade para abertura de chamados e solicitação de serviços a partir do recebimento de mensagens de correio;
- 8.2.17.2.10. 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;
- 8.2.17.2.11. 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 se utilizar a estratégia de replicação entre SGBDs para importação e exportação de dados, usando-se apenas comandos SQL;
- 8.2.17.2.12. 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;
- 8.2.17.2.13. Geração de alertas automáticos baseados em eventos configurados, como por exemplo, no momento da abertura de chamados ou o recebimento de um e-mail;
- 8.2.17.2.14. 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;
- 8.2.17.2.15. Permitir que nas tabelas de cadastros de empresa, usuário, tipos de chamado e departamento seja possível estipular uma prioridade "default" para abertura de chamados;
- 8.2.17.2.16. Permitir a geração de atividades repetitivas e frequentes que facilitem a criação de chamados por atendentes e pelos próprios usuários via WEB;
- 8.2.17.2.17. Permite integração com software de gerenciamento de Projetos;





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.17.2.18. Os tipos de chamados deverão estar classificados numa hierarquia que permita uma qualificação dos chamados que estiverem ocorrendo;
- 8.2.17.2.19. 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;
- 8.2.17.2.20. Permitir ao usuário final acesso remoto tanto para a base de conhecimento como para a criação e acompanhamento de chamados;
- 8.2.17.2.21. 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;
- 8.2.17.2.22. Possibilidade de verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário, evitando a criação de chamados em duplicidade;
- 8.2.17.2.23. Ser portátil para as bases de dados SQL Server 2012 ou superior e Oracle 10g ou superior, este podendo estar em Linux ou Windows 2000 ou superior;
- 8.2.17.2.24. 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;
- 8.2.17.2.25. 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;
- 8.2.17.2.26. 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;
- 8.2.17.2.27. As barras de menu devem permitir a inclusão de novos botões com chamadas para outros aplica vos internos ou externos ao Web Server;
- 8.2.17.2.28. 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;
- 8.2.17.2.29. Receber, analisar e tratar os alertas de sistemas de monitoramento do ambiente de TI.

8.2.18. Serviço de Central Telefônica com URA (CENTRAL DE SERVIÇOS)

- 8.2.18.1. 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.
- 8.2.18.2. A CONTRATADA deverá oferecer por meio da central telefônica a URA (Unidade de Resposta Audível), de acordo com as seguintes considerações:
 - 8.2.18.2.1. 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;
 - 8.2.18.2.2. A CONTRATADA deverá implementar mensagem inicial no máximo de 45 segundos a ser definido pela CONTRATANTE e implementada dentro do prazo estabelecido;
- 8.2.18.3. A URA deverá oferecer a possibilidade de navegação em no máximo 5 níveis para classificar o tipo de atendimento, com as funções mais procuradas e ou mais consumidas pelos usuários corporativos e da DETRAN-MT de forma que em até 120 segundos o





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

usuário tenha chegado a raiz de qualquer requisição.

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

- Reset de Senha;
- Desbloqueio do Usuário;
- Abertura automatizada de chamado;
- Consulta de Chamado.

8.2.18.5. 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 do DETRAN-MT:

- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
- 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 05 minutos;
- 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 horas após a implementação e funcionamento da URA.

8.2.19. Serviço de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (Chatbot):

8.2.19.1. 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.

8.2.19.2. 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.

8.2.19.3. 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 dias.

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

8.2.19.5. 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.

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

8.2.19.7. A Chatbot deverá oferecer a possibilidade de navegação para classificar o tipo de atendimento, com as funções mais procuradas de atendimento.

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

- Reset de Senha;
- Desbloqueio do Usuário;
- Abertura automatizada de chamado;
- Consulta de Chamados;

8.2.19.9. 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 do DETRAN-MT.

- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
- 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 05 minutos;
- 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 horas após a implementação e





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

funcionamento do chatbot.

8.2.20. Serviço de Gerenciamento de Hiper Automação Cognitiva com Inteligência Artificial:

8.2.20.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o serviço de Hiper Automação 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:

- 8.2.20.1.1. 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;
- 8.2.20.1.2. 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;
- 8.2.20.1.3. 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.
- 8.2.20.1.4. Permitir que a plataforma indique e possa implementar automaticamente as automações a serem realizadas, trazendo riscos, vulnerabilidades e estatísticas de ganho operacional e estratégico;
- 8.2.20.1.5. 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 do DETRAN-MT;
- 8.2.20.1.6. Realizar a predição de alertas e métricas;
- 8.2.20.1.7. Monitorar de forma autônoma em tempo real e ininterruptamente o ambiente;
- 8.2.20.1.8. Possibilitar uma visão 360º da infraestrutura de TIC;
- 8.2.20.1.9. 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;
- 8.2.20.1.10. 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;
- 8.2.20.1.11. 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;
- 8.2.20.1.12. 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 hiper automação, de acordo com as seguintes funcionalidades:
 - 8.2.20.1.13. Administração e Gerenciamento das consoles, usuários, grupos, dashboard;
 - 8.2.20.1.14. Instalação de Agentes;
 - 8.2.20.1.15. Configuração de Ativos;





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.20.1.16. Configuração de Threshold's / Alerts;
- 8.2.20.1.17. Configuração de Escalonamento e matriz de comunicação – aviso por usuário / grupo e ações de escalonamento;
- 8.2.20.1.18. Criação de Painéis e Dashboards;
- 8.2.20.1.19. Configuração de Monitoramento de Processos de Negócios;
- 8.2.20.1.20. Configuração de Monitoração de Serviços e Aplicações;
- 8.2.20.1.21. Automação de Processos por meio do conceito de hiper automação
- 8.2.20.1.22. Integração de Infraestrutura;
- 8.2.20.1.23. Provisionamento automatizado de infraestrutura por meio de catálogo de serviços;
- 8.2.20.1.24. Tomada de decisões baseado no aprendizado cognitivo da Inteligência Artificial;
- 8.2.20.1.25. Implementação de Produtos;
- 8.2.20.1.26. Troubleshooting da infraestrutura e do ambiente
- 8.2.20.2. 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 dias.
- 8.2.20.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.20.3.1. 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 dias.
- 8.2.20.3.2. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- Distribuição e instalação de agentes de forma automatizada;
 - Coleta de todas as informações para população do CMDB e do controle patrimonial Manutenção das configurações dos ativos;
 - Configuração de Escalonamento e matriz de comunicação – aviso por usuário / grupo e ações de escalonamento
 - Criação de Painéis e Dashboards de forma nativa e de forma e disponibilização on line;
 - Criação de Relatórios Gerenciais de forma nativa e disponibilização on line;
 - Monitoramento de Serviços e Aplicações (APM)
 - Automação de Processos de Infraestrutura;
 - Configuração para atendimentos a requisições e incidentes de forma automatizadas
 - Integração de Infraestrutura com integração de ações automatizadas entre ativos para atendimento de demandas e correção de incidentes
 - Provisionamento automatizado de infraestrutura por meio de catálogo de serviços
 - Tomada de decisões baseado no aprendizado da inteligência artificial
 - Implementação de Autenticação unificada
 - Troubleshooting do ambiente para apuração de incidentes, problemas e crises.
- 8.2.20.4. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta Gerenciamento de Hiper Automação Cognitiva com Inteligência Artificial 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). Relatório deverá considerar a automação de:
- 8.2.20.4.1. Serviços e Políticas Públicas de Atendimento ao cidadão;





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.20.4.2. Processos (administrativos, tecnologia e negociais);
- 8.2.20.4.3. Rotinas e Instruções de Trabalho;
- 8.2.20.4.4. Integrações de infraestrutura;
- 8.2.20.4.5. Dashboards e visibilidade do ambiente;
- 8.2.20.4.6. Padronização e consolidação da arquitetura

8.2.21. Serviço de Gerenciamento Automação de Processos Customizados e Geração de Telas:

- 8.2.21.1. 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.
- 8.2.21.2. 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.
- 8.2.21.3. 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.
- 8.2.21.4. 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 dias.
- 8.2.21.5. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.21.6. 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 do DETRAN-MT.

8.2.22. Serviço de Gerenciamento e Monitoramento de Performance de Aplicações, Bancos de Dados, negócios e serviços:

- 8.2.22.1. 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.
- 8.2.22.2. 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.
- 8.2.22.3. 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.
- 8.2.22.4. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento e monitoramento de performance de aplicações e de Banco 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 dias.
- 8.2.22.5. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

contratual.

- 8.2.22.6. 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 do DETRAN-MT:
- 8.2.22.7. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI:
- 8.2.22.8. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir:
- 8.2.22.9. 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.
- 8.2.22.10. 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. A solução deverá permitir 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.
- 8.2.22.11. 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 dias.
- 8.2.22.12. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.22.13. 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 pontos de Atendimento do DETRAN-MT:
- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
 - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 10 minutos;
 - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 horas após a implementação e funcionamento do serviço de gestão pública.

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

- 8.2.23.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir a:
- 8.2.23.2. Permitir a prestação de serviços de apoio à CONTRATANTE na gestão dos patrimônios de bens móveis permitindo o cadastro de múltiplas Unidades Gestoras;
- 8.2.23.3. 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.
- 8.2.23.4. 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, QR Code 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.
- 8.2.23.5. 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:
- 8.2.23.5.1. Cadastro de bens;
- 8.2.23.5.2. Movimentações de bens;
- 8.2.23.5.3. Baixa/desfazimento de bens;





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.23.5.4. Saídas temporárias de bens;
 - 8.2.23.5.5. Depreciação de bens;
 - 8.2.23.5.6. Reavaliação/redução de bens;
 - 8.2.23.5.7. Emissão de relatórios financeiros e gerenciais;
 - 8.2.23.5.8. Inventário mobile.
- 8.2.23.6. 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.
- 8.2.23.7. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.23.8. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de inventário e de gestão de bens e 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 dias.
- 8.2.23.9. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.23.10. A CONTRATADA fica obrigada após a implementação da ferramenta de gestão de inventário e de Bens e Consumo realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino:
- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários do DETRAN-MT;
 - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 30 minutos;
 - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 04 horas após a implementação e funcionamento do serviço.

8.2.24. Serviço de Gerenciamento de Gestão de Contratos/ Planejamento de Aquisições de TI:

- 8.2.24.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução deverá permitir:
- 8.2.24.1.1. 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.
- 8.2.24.1.2. 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. A solução deverá permitir 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.
- 8.2.24.1.3. 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 dias.
- 8.2.24.1.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.24.1.5. 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 coordenações regionais de ensino:
- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários do DETRAN-MT;
 - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 10 minutos;
 - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 02 horas após a implementação e funcionamento do serviço.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

8.2.25. Serviço de Gerenciamento de projetos de TI:

- 8.2.25.1. 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 e 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.
- 8.2.25.2. 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 dias.
- 8.2.25.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.25.4. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta de gerenciamento de projetos de TI, a realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de Atendimento do DETRAN-MT:
- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
 - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 15 minutos;
 - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 2 horas após a implementação e funcionamento do serviço de gestão pública.

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

- 8.2.26.1. O Serviço a ser ofertado por meio de uma solução 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:
- 8.2.26.1.1. Resoluções do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos);
- 8.2.26.1.2. Baseado nas portarias Interministeriais que definem procedimento para protocolo da ADF;
- 8.2.26.1.3. Baseado na Lei 12.527/2011 (Lei de acesso à Informação);
- 8.2.26.1.4. Baseado no E-Arq Brasil (Modelo de requisitos para SIGAD);
- 8.2.26.2. 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 dias.
- 8.2.26.3. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.26.4. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta de gerenciamento e controle de documentos e registros eletrônicos da TI, a realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e coordenações regionais de ensino:
- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários do DETRAN-MT;
 - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 5 minutos;
 - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 01 horas após a implementação e funcionamento do serviço.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

8.2.27. Serviço de Gerenciamento de Serviço de Ouvidoria e CURADORIA Digital de TI:

- 8.2.27.1. 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 e analisar, orientar, encaminhar às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responder ao manifestante e concluir a manifestação. Estas 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.
- 8.2.27.2. 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
- 8.2.27.3. 27.14.3. A CONTRATADA deverá implementar o gerenciamento de serviços de ouvidoria 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 dias.
- 8.2.27.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.27.5. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta o gerenciamento serviços de ouvidoria de TI, a realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de atendimento do DETRAN-MT:
- 01 (uma) Cartilha Digital com as orientações básicas e essenciais aos usuários da CONTRATANTE;
 - 01 (um) Vídeo Institucional de no mínimo de 3 minutos;
 - 01 (um) Webinar interativo e colaborativo de 30 minutos após a implementação e funcionamento do serviço de gestão pública.

8.2.28. Serviço de Gerenciamento de Triagem de TI – N1, N2, N3:

- 8.2.28.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o barramento e a plataforma tecnológica e todo o serviço de triagem de TI, considerando todos os canais e os níveis de atendimento (N1, N2, N3). O Serviço a ser ofertado, por meio de uma solução gerencial, deverá realizar a classificação no tratamento de atendimentos em qualquer área que necessite de identificação, classificação, triagem, priorização, urgência ou maior controle diante de situações específicas. Deverá ser possível utilizar checklists, questionários, sinalizar graus de urgência, gravidade, cuidados e recursos que serão necessários para otimizar o tempo de resposta ao atendimento solicitado.
- 8.2.28.2. 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.
- 8.2.28.3. 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 dias.
- 8.2.28.4. A partir do prazo final, a CONTRATADA sofrerá glosa por dia de atraso da inexecução contratual.
- 8.2.28.5. A CONTRATADA fica obrigada, após a implementação da ferramenta de





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

gerenciamento de triagem de TI, a realizar a transmissão de conhecimento do uso adequado e a capacitação dos principais usuários replicadores nas unidades administrativas e pontos de Atendimento do DETRAN-MT.

8.2.29. Serviço de Gerenciamento do Atendimento de Campo de TI – N2

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

- 8.2.29.1.1. Localidades e áreas geográficas a serem atendidas trazendo o mapa termal e concentração de requisições e incidentes;
- 8.2.29.1.2. Tempo de Atendimento X Tempo de Solução;
- 8.2.29.1.3. Principais Demandantes e Setores;
- 8.2.29.1.4. Principais requisições e incidentes, considerando o catálogo de serviço;
- 8.2.29.1.5. Principais Tecnologias atendidas;
- 8.2.29.1.6. Principais Serviços demandados e ou afetados;
- 8.2.29.1.7. Principais usuários.

8.2.29.2. 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.

8.2.29.3. 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.

8.2.29.4. 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 dias.

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

8.2.29.6. 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 do DETRAN-MT.

8.2.30. Dos Requisitos Técnicos e Funcionais da Solução Tecnológica de Integração.

8.2.30.1. A Solução Tecnológica de Integração para Governança de Serviços da CONTRATANTE, que será CONTRATADA, 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.

8.2.30.2. 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.

8.2.30.3. 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:

8.2.30.3.1. Usabilidade: a solução deve atender aos requisitos dos Padrões Web em





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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.

- 8.2.30.3.2. 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.
- 8.2.30.3.3. Acessibilidade: a solução deve ser aderente ao Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG).
- 8.2.30.3.4. Acessibilidade e Performance: a solução deve estar disponível e estar acessível com o tempo de resposta que não exceda 15 devendo suportar os usuários do DETRAN-MT.
- 8.2.30.3.5. Interoperabilidade: a solução deve ser aderente aos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING).

8.2.31. Da descrição da Solução Tecnológica de Integração

- 8.2.31.1. A disponibilidade da Solução Tecnológica de Integração de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação com Inteligência Artificial Integrada (IA), 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.
- 8.2.31.2. 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 19:00h.
- 8.2.31.3. 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.
- 8.2.31.4. 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.
- 8.2.31.5. Após os 90 (noventa) dias de garantia do produto, qualquer alteração ou adequação irá se enquadrar nos requisitos de parametrização e customização.
- 8.2.31.6. Para execução dos serviços, o CONTRATANTE poderá indicar equipe técnica para acompanhamento dos mesmos, objetivando a transferência de conhecimento.
- 8.2.31.7. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico, Fiscal Administrativo e Fiscal Requisitante.
- 8.2.31.8. Não será permitida a subcontratação de serviços, nem total, nem parcial, sem a prévia autorização do CONTRATANTE.
- 8.2.31.9. 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.
- 8.2.31.10. 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.
- 8.2.31.11. Estas atividades serão realizadas sob demanda, com a OS - Ordem de Serviço, a partir da aprovação pela CONTRATANTE de cada funcionalidade/processo de integração, gerada pela CONTRATADA, sem a qual não será computado para o devido pagamento.
- 8.2.31.12. Para as soluções de Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação, como





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

são soluções prontas a CONTRATANTE estabeleceu um prazo definido observando o ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – Service Level Agreement).

8.2.32. Serviço de suporte técnico (nível 2)

- 8.2.32.1. Este serviço consiste no atendimento presencial aos usuários de TIC do DETRAN-MT, visando à solução de incidentes que não puderam ser resolvidos pelo nível 1, recebidos pelos canais de interação disponibilizados pelo suporte daquele nível.
- 8.2.32.1.1. Realizar atendimento presencial aos usuários de TIC do DETRAN, em todo território de MT, 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;
- 8.2.32.1.2. Executar outras atividades, de mesma natureza e complexidade, inerentes ao serviço de suporte nível 1 pico, de acordo com as necessidades do serviço;
- 8.2.32.1.3. 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;
- 8.2.32.1.4. Registrar no Sistema de Gestão de Atendimentos todos os deslocamentos à mesa do usuário;
- 8.2.32.1.5. Correlacionar incidentes de hardware ou sistema operacional a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 8.2.32.1.6. Minimizar o impacto dos incidentes de hardware ou sistema operacional que não podem ser prevenidos;
- 8.2.32.1.7. Efetuar análise dos requisitos de hardware para instalação de softwares;
- 8.2.32.1.8. Elaborar relatórios e pareceres técnicos sobre as questões pertinentes ao serviço;
- 8.2.32.1.9. Testar funcionalidades de novos equipamentos, componentes ou periféricos, e elaborar guias ou manuais para os usuários;
- 8.2.32.1.10. Reinstalar a imagem padrão em estações de trabalho ou notebooks, incluindo o processo de backup dos dados dos usuários;
- 8.2.32.1.11. 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.;
- 8.2.32.1.12. Garantir a consistência dos Itens de configuração relativos à microinformática e seus atributos no Sistema de Gerenciamento de Configuração do DETRAN-MT;
- 8.2.32.1.13. Efetuar configurações básicas e prestar orientações aos usuários sobre telefones celulares e ramais telefônicos, seguindo procedimentos previamente definidos pelo DETRAN-MT;
- 8.2.32.1.14. Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- 8.2.32.1.15. Monitoramento, configuração e substituição de componentes de voz de rede.
- 8.2.32.1.16. Configurar agentes de monitoração em máquinas cliente;
- 8.2.32.1.17. Realizar certificação de cabeamento estruturado de rede;
- 8.2.32.1.18. Implementar soluções e resolução de problemas em ambientes Windows e Linux.
- 8.2.32.2. 27.19.2. 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 da bilhetagem automática, Terminais do STPC e Sede Administrativa do DETRAN-MT, podendo haver alterações para a inserção de novas unidades.
- 8.2.32.3. 27.19.3. No caso de deslocamento do técnico para o atendimento aos Postos de bilhetagem automática e Terminais do STPC a contratada arcará com todas as despesas com deslocamento de seus profissionais, sem qualquer ônus para o DETRAN-MT.
- 8.2.32.4. 27.19.4. A CONTRATADA deverá atender aos usuários em todo território do





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estado de Mato Grosso 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 utilizar de equipamentos de comunicação via rádio e/ou celular, de forma a possibilitar o contato.

8.2.33. Suporte especializado para sustentação de todo o ambiente de TIC (nível 3)

- 8.2.33.1. Administração, Operação e Suporte ao Ambiente de Produção Principais serviços do suporte especializado em sustentação de servidores e operação.
- 8.2.33.1.1. 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 do DETRAN-MT;
- 8.2.33.1.2. 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;
- 8.2.33.1.3. 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;
- 8.2.33.1.4. 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;
- 8.2.33.1.5. 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) do DETRAN-MT;
- 8.2.33.1.6. Execução de atividades de operação e produção de sistemas de informação, tais como execução de rotinas de carga, exportação, backup e recovery, roll out de aplicações entre ambientes, etc. Para tal atividade é imprescindível manter atualizados os manuais de produção e as documentações dos procedimentos operacionais;
- 8.2.33.1.7. Manutenção de servidores da rede do DETRAN-MT, livres de contaminação de vírus, spam, worms, etc;
- 8.2.33.1.8. 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;
- 8.2.33.1.9. Gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do DETRAN-MT. 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;
- 8.2.33.1.10. Análise sobre os indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços. Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolva a infraestrutura de TI;
- 8.2.33.1.11. Implementação e manutenção de ambientes de alta disponibilidade;
- 8.2.33.1.12. 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 pelo DETRAN-MT;
- 8.2.33.1.13. 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;
- 8.2.33.1.14. Auxílio na criação de scripts, nas especificações de arquitetura, análise de





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

performance, entre outros assuntos ligados à infraestrutura tecnológica;

- 8.2.33.1.15. Análise de logs de processamento;
- 8.2.33.1.16. Análise de logs de backup/restore;
- 8.2.33.1.17. Monitoração de serviços on-line;
- 8.2.33.1.18. Emissão/recuperação de relatórios;
- 8.2.33.1.19. Operação de software de backup/restore;
- 8.2.33.1.20. Operação dos sistemas em produção;
- 8.2.33.1.21. Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- 8.2.33.1.22. Preparo e controle de rotinas de processamento batch;
- 8.2.33.1.23. Elaboração e implementação de scripts;
- 8.2.33.1.24. Monitoração/gerenciamento dos servidores;
- 8.2.33.1.25. Preparo e controle de rotinas de processamento batch;
- 8.2.33.1.26. Elaboração e implementação de scripts;
- 8.2.33.1.27. Documentação de rotinas operacionais;
- 8.2.33.1.28. Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;
- 8.2.33.1.29. Geração e gravação de arquivos em meios ópticos e magnéticos.

8.2.34. Serviço de suporte especializado em sustentação de rede

- 8.2.34.1. 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.
 - 8.2.34.1.1. Monitoramento em tempo real dos ativos e serviços de rede, através de ferramentas específicas;
 - 8.2.34.1.2. Atendimento receptivo do suporte técnico nível 2;
 - 8.2.34.1.3. Informe de falhas de Rede (ativo) e registros abertos (andamento);
 - 8.2.34.1.4. Informe quanto à utilização e disponibilidade dos serviços de rede do DETRAN-MT;
 - 8.2.34.1.5. Tratamento de registros abertos;
 - 8.2.34.1.6. Relacionar registros abertos com outros registros;
 - 8.2.34.1.7. Tratamento de incidentes através de scripts de resolução de incidentes;
 - 8.2.34.1.8. Escalonamento adequado de incidentes para os demais níveis de suporte existentes no DETRAN-MT;
 - 8.2.34.1.9. Suporte aos ativos de rede, protocolos de rede e de serviços de rede, estabelecimento de limites (Thresholds), topologia de rede, check list, controle de tráfego, backup, relatórios e gráficos, máquinas virtuais, atualizações de sistema, base de monitoramento, links, roteadores, portas, ERBs, relatórios, tráfego de rede;
 - 8.2.34.1.10. Apoio na definição de normas e procedimentos de redes;
 - 8.2.34.1.11. Instalação, configuração e manutenção dos serviços e equipamentos da Rede Corporativa do DETRAN-MT;
 - 8.2.34.1.12. Realização de análises de desempenho e de capacidade na Rede Corporativa do DETRAN-MT, incluindo roteadores, circuitos de transmissão, servidores, softwares de apoio, softwares básicos e sistemas aplicativos, apoiando na proposição de medidas corretivas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente;
 - 8.2.34.1.13. Elaboração de estudos técnicos para maximização do aproveitamento dos recursos de rede, das melhores soluções de software básico e de apoio;
 - 8.2.34.1.14. Levantamento do tráfego de redes, transações, tamanho e estrutura de banco de dados com objetivo de avaliação de software, aplicativos e componentes de rede;
 - 8.2.34.1.15. Estudar pesquisar e adotar ferramentas de controle de tráfego de rede e de saturação de equipamentos;
 - 8.2.34.1.16. Análise de logs de eventos/performance;
 - 8.2.34.1.17. 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





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- classificação de informação;
- 8.2.34.1.18. Apoio na avaliação das instalações e na criação de dispositivos, medidas e procedimentos de segurança de informação;
 - 8.2.34.1.19. Estabelecer medidas efetivas para tratamento dos riscos relacionados à rede de computadores;
 - 8.2.34.1.20. Instalação e manutenção de ativos de rede tais como switches e roteadores, executando a criação e manutenção de regras e configurações dos ativos para atender as necessidades de conectividade e segurança do DETRAN-MT;
 - 8.2.34.1.21. Inclusão e manutenção de usuários de rede e sistemas, além da manutenção e criação de caixas postais, grupos de segurança e listas de distribuição;
 - 8.2.34.1.22. Configuração de rede LAN/WAN/MAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos, ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do DETRAN-MT;
 - 8.2.34.1.23. Sustentação de serviços básicos de rede, que provêm acesso dos usuários a informações e recursos. Entre esses serviços, incluem se, mas não se limita aos servidores de DNS, DHCP, controladores de domínio, bases de dados LDAP, Switches, fibre channel, storage, roteadores, soluções wireless switch, firewalls, servidores de arquivos (Windows e GNU/Linux), e mensageria (e-mail e mensageria instantânea);
 - 8.2.34.1.24. Acompanhamento dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação do DETRAN-MT. 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;
 - 8.2.34.1.25. Guardar as informações no que tange à documentação e configuração dos ativos de rede;
 - 8.2.34.1.26. 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;
 - 8.2.34.1.27. 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;
 - 8.2.34.1.28. Projeto, construção e gerenciamento de serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e disponibilidade dos serviços ao DETRAN-MT;
 - 8.2.34.1.29. Auxílio à DETRAN-MT na criação de scripts para configuração automática de ativos, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
 - 8.2.34.1.30. 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.
 - 8.2.34.1.31. 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.
 - 8.2.34.1.32. 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;
 - 8.2.34.1.33. 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





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 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.
- 8.2.34.1.34. 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;
- 8.2.34.1.35. Deve permitir o cadastro e gerenciamento de diversos ambientes distintos do DETRAN-MT utilizando o conceito de zonas (filiais, datacenters, unidades remotas).
- 8.2.34.1.36. 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;
- 8.2.34.1.37. Deverá implementar a funcionalidade de mapeamento de hosts e dispositivos de rede por proximidade. Ao DETRAN-MT será a responsável por fornecer as informações da topologia de rede necessárias para o inventário: rede IP, VLAN, roteadores e gateways.
- 8.2.34.1.38. Deve ser capaz de proporcionar o processo de aprendizagem automática através da análise de eventos recorrentes do ambiente de TI.
- 8.2.34.1.39. 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.
- 8.2.34.1.40. Deverá automaticamente implementar o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas pela CONTRATANTE;
- 8.2.34.1.41. O SLA deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual;
- 8.2.34.1.42. A solução deve permitir que um evento categorizado conforme prioridade seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
- 8.2.34.1.43. 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.
- 8.2.34.1.44. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do evento categorizado ao SLA apropriado;
- 8.2.34.1.45. Deverá implementar a análise e processamento de padrões de comportamentos de eventos em tempo real;
- 8.2.34.1.46. Deverá realizar a correlação dos eventos e analisar a causa raiz de cada correlação (RCA);
- 8.2.34.1.47. Deverá implementar “datasets” para realizar o treinamento da Inteligência Artificial através do processo de Machine Learning;
- 8.2.34.1.48. Deverá selecionar automaticamente os melhores hiper-parâmetros para treinamento da IA com base nos “datasets” estabelecidos;
- 8.2.34.1.49. 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;
- 8.2.34.1.50. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação;
- 8.2.34.1.51. A solução deve ser capaz de analisar e correlacionar diversos sensores, eventos e processos distintos dos sistemas de monitoramento do ambiente do cliente na qual listamos alguns, mas não limitando a:
- Zabbix, Nagios, CA OpsCenter, Splunk, CloudWatch, AppDynamics, SolarWinds, Sensu, PingDom, DataDog, New Relic, OpsView, Slack, Twilio,





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Centreon e OCOMON/REDMINE.

- 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.
- A solução deve permitir que os eventos correlacionados sejam automaticamente direcionados às filhas solucionadoras de cada 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 ocorridos por período.
- 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.

8.2.34.1.52. 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.

8.2.35. Segurança da Informação

8.2.35.1. No que tange a Segurança da Informação, as seguintes atividades estão contempladas, todas em conformidade com as normas ISO 27001/27003.

- 8.2.35.1.1. Análise proativa sobre o relatório da equipe de monitoramento de rede;
- 8.2.35.1.2. Apoio no planejamento e implementação das regras de IPS/Firewall;
- 8.2.35.1.3. Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC;
- 8.2.35.1.4. 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;
- 8.2.35.1.5. Realização de testes de invasão;
- 8.2.35.1.6. Apoio na configuração dos servidores Windows/*nix do DETRAN-MT no que tange à segurança;
- 8.2.35.1.7. Identificação dos incidentes abertos no Service Desk que representam falhas de segurança;
- 8.2.35.1.8. Diagnosticar processos relativos à segurança de TIC em conformidade com os padrões ISO 27000 e correlatos;
- 8.2.35.1.9. Elaborar Plano de Melhoria dos Processos de segurança de TIC em conformidade com os padrões ISO 27000 e correlatos;
- 8.2.35.1.10. Planejar implantação de novos processos ou adaptação de processos relativos à segurança de TIC em conformidade com os padrões ISO 27000 e correlatos;
- 8.2.35.1.11. Verificar aplicação dos processos à segurança de TIC de acordo com plano aprovado e em conformidade com a família 27000.

8.2.36. Serviços de Administração de Bancos de Dados, de Administração de Dados, de Análise de Dados.

- 8.2.36.1. Serviço de Administração de Banco de Dados
- 8.2.36.2. 27.23.2. Este serviço consiste na administração dos bancos de dados do DETRAN-MT com o objetivo de gerenciar, instalar, configurar, atualizar e monitorar as bases de dados ou sistemas de bancos de dados do DETRAN-MT. Os principais serviços de Administração de Banco de Dados são:
 - 8.2.36.2.1. Avaliar e definir o hardware necessário para instalação e configuração de Banco de Dados;
 - 8.2.36.2.2. 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;





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.36.2.3. Alocar o espaço do sistema reservado ao banco de dados e garantir uma alocação futura no sistema;
- 8.2.36.2.4. Definir e criar tabelas, índices e outros objetos de Banco de Dados;
- 8.2.36.2.5. Garantir o máximo de desempenho para as consultas ao banco de dados;
- 8.2.36.2.6. Auxiliar a equipe de desenvolvimento e a equipe de testes a maximizar o uso e desempenho do banco de dados;
- 8.2.36.2.7. Garantir que o Banco de Dados esteja disponível para os usuários;
- 8.2.36.2.8. Verificar e zelar pela integridade do banco de dados;
- 8.2.36.2.9. Efetuar backups dos Bancos de Dados e garantir que eles sejam recuperáveis;
- 8.2.36.2.10. Criação de testes de backup para garantir a recuperabilidade dos dados em caso de falha de hardware ou outros problemas severos;
- 8.2.36.2.11. 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;
- 8.2.36.2.12. Definir e implementar estratégias e planos para recuperar o Banco de Dados em caso de falhas;
- 8.2.36.2.13. Monitorar constantemente a performance do Banco de Dados para identificar gargalos de desempenho e definir/implementar soluções para o otimizar o seu desempenho;
- 8.2.36.2.14. Manter o tempo de resposta de acesso aos dados de acordo com as expectativas dos usuários;
- 8.2.36.2.15. Contatar suporte técnico em caso de certos problemas que fujam da alçada de serviços de um DBA.

8.2.37. Serviço de Análise de Banco de Dados

- 8.2.37.1. Este serviço consiste em administrar de modo centralizado as estratégias, procedimentos e práticas para o processo de gerência dos recursos de dados e aplicativos, incluindo planos para sua definição, padronização, organização, proteção e utilização.
- 8.2.37.2. Além de coletar, compilar, analisar e interpretar os dados com intuito de atender a área finalística do DETRAN-MT.
- 8.2.37.3. Os principais serviços de Análise de Dados são:
 - 8.2.37.3.1. Definir os dados necessários à obtenção das informações solicitadas;
 - 8.2.37.3.2. Elaborar, propor e manter os modelos de dados;
 - 8.2.37.3.3. Definir os níveis de integridade e segurança dos dados nos diversos níveis em que a informação solicitada;
 - 8.2.37.3.4. Elaborar e promover padrões de dados como dicionários, nomes, pos etc;
 - 8.2.37.3.5. Manipular dados com SQL (create, alter e drop, insert, delete e USIate, select, begin transaction, commit e rollback) nos Banco de Dados do DETRAN-MT;
 - 8.2.37.3.6. Desenvolver/ manter/ alterar: tabelas, procedures, views, triggers e functions;
 - 8.2.37.3.7. Promover e manter rotinas de integração entre todos os bancos de dados utilizados pelo DETRAN-MT;
 - 8.2.37.3.8. Realizar migração de dados entre banco de dados;
 - 8.2.37.3.9. Realizar limpeza de dados;
 - 8.2.37.3.10. Dar conformidade aos dados;
 - 8.2.37.3.11. Criar processos de melhoria da qualidade dos dados;
 - 8.2.37.3.12. Buscar entendimento da área de Transporte Público Coletivo;
 - 8.2.37.3.13. Extrair dados que são úteis e necessários para fins de análise e interpretação;
 - 8.2.37.3.14. Figurar a fonte dos dados a fim de verificar a sua autenticidade;
 - 8.2.37.3.15. Simplificar o processo de análise de dados, criando soluções efetivas para o mesmo;
 - 8.2.37.3.16. Realizar a integração de dados herdados entre os diversos bancos de dados do DETRAN-MT;





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.37.3.17. Manipular consultas de dados com uso do SQL (Structured Query Language) nos Banco de Dados do DETRAN-MT;
- 8.2.37.3.18. Criar relatórios, que cobrem todas as dúvidas, consultas e problemas imprevistos pelo usuário final;
- 8.2.37.3.19. Implementar soluções de análise de dados com técnicas de business intelligence;
- 8.2.37.3.20. Criar painéis (dashboards) com gráficos e tabelas de apoio para simplificar a apresentação de dados.

8.2.38. Serviço de Governança da Tecnologia da Informação (TIC) e Melhoria Contínua

- 8.2.38.1. Serviço especializado com intuito de analisar a 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.
- 8.2.38.2. 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 05 (cinco) 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.
- 8.2.38.3. 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.
- 8.2.38.4. 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.
- 8.2.38.5. 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 comercial 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.
- 8.2.38.6. 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.
- 8.2.38.7. A Prestação de serviço será baseada nas seguintes disciplinas, conforme os 4 pilares a seguir:
 - 8.2.38.7.1. Processos
 - 8.2.38.7.2. Qualidade
 - 8.2.38.7.3. Conhecimento
 - 8.2.38.7.4. Transparência e Visibilidade

8.2.39. Melhoria contínua dos processos

- 8.2.39.1. Mapear os processos produtivos de TIC que afetem os serviços contratado;
- 8.2.39.2. Criar, documentar e implementar os processos mapeados;
- 8.2.39.3. Monitorar e avaliar os processos e os resultados operacionais;
- 8.2.39.4. 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





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

relacionados aos processos:

- 8.2.39.5. Definir procedimentos de gerenciamento de riscos;
- 8.2.39.6. Identificar as fontes de riscos, avaliar a probabilidade e o impacto;
- 8.2.39.7. Validar a classificação dos riscos e os planos de ação de mitigação;
- 8.2.39.8. Monitorar e avaliar os resultados;
- 8.2.39.9. Consolidar e publicar as práticas, metodologias e planos de ação para mitigação dos riscos;
- 8.2.39.10. Analisar “logs” e registros dos sistemas de monitoração e geração de relatórios estatísticos de forma a garantir que os processos foram executados;
- 8.2.39.11. Identificar e reportar falsos positivos;
- 8.2.39.12. Identificar e reportar principais ofensores;
- 8.2.39.13. Análise de problemas recorrentes e apresentação de alternativas visando a sua eliminação definitiva;
- 8.2.39.14. Provimento e/ou customização de recursos tecnológicos, operacionais e de gestão sobre o tema;

8.2.40. Melhoria contínua da qualidade

- 8.2.40.1. 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;
- 8.2.40.2. Efetuar análise da qualidade dos conteúdos gerados nas atas e relatórios;
- 8.2.40.3. Com base nas análises e acompanhamentos, gerar documento de orientação, com recomendações de melhorias;
- 8.2.40.4. Produzir informações gerenciais, que suportem o processo de apoio à decisão, coletando resultados e calculando indicadores de desempenho;
- 8.2.40.5. 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;
- 8.2.40.6. Reportar ao dono do processo sempre que uma falha for identificada;
- 8.2.40.7. Desenvolver plano de ação corretivo e acompanhar a sua execução e efetividade.
- 8.2.40.8. Satisfação do usuário.

8.2.41. Melhoria contínua do conhecimento

- 8.2.41.1. 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.);
- 8.2.41.2. 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;
- 8.2.41.3. Manter a base de conhecimento atualizada, registrando o conhecimento operacional tácito, garantindo que a transferência do conhecimento ocorra através de documentos técnicos e manuais específicos;
- 8.2.41.4. Elaborar e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos dos serviços realizados.
- 8.2.41.5. Elaborar mapa termal de atendimento por tipo de atendimento, por tipo de profissionais e por tipo de tecnologias

8.2.42. Melhoria Contínua de Transparência e Visibilidade e (Painéis e Dashboards)

- 8.2.42.1. 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 às premissas institucionais, de projetos, de acompanhamento da gestão financeira e de serviços em 5 níveis, sendo que a implementação dos itens será remunerada por item:
 - 8.2.42.1.1. Institucional: contemplando infraestrutura, pessoal, estoque, processos e





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- exigências legais e regulamentares;
- 8.2.42.1.2. Negocial: envolvendo informações sobre o negócio da CONTRATANTE, usuários, regiões, atendimentos, processos, mapa de riscos;
- 8.2.42.1.3. Financeiro: envolvendo custos e reduções da infraestrutura, das operações e atendimentos, consumo de orçamento, previsão orçamentária, rubricas, planejamento financeiro;
- 8.2.42.1.4. Estratégico: envolvendo os principais indicadores referente a operação, tecnologias, negócios e usuários;
- 8.2.42.1.5. Tático e operacional: envolvendo a visibilidade dos KPI's, SLA's, informações referentes aos atendimentos, backlog, painel diário, ticket review emitindo ter a visibilidade em tempo real.
- 8.2.42.2. 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.
- 8.2.42.3. 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.
- 8.2.42.4. 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.
- 8.2.42.5. A CONTRATADA deverá apresentar propostas com Design intuitivo com o objetivo de ser de fácil visualização, com objetividade onde os resultados mostram claramente os seus significados, com integração de fazer alertas visuais sinalizando os resultados positivos e negativos de forma que seja possível o perfeito entendimento das informações.
- 8.2.42.6. Com a implementação de um sistema de Service Level Agreement (SLA) serão objetivos a serem alcançados na prestação do serviço:
- 8.2.42.6.1. A Instituição não ter responsabilidade operacional direta sobre o projeto, sendo parte demandada e apoiadora;
- 8.2.42.6.2. Permitir à Instituição concentrar seus esforços em decisões estratégicas e operacionais do dia a dia;
- 8.2.42.6.3. Melhorar a eficiência dos serviços, produtos e recursos em relação ao tema;
- 8.2.42.6.4. Melhorar a decisão da gestão fazendo através da qualidade das informações recebidas, tratadas e controladas; e
- 8.2.42.6.5. Melhorar a qualidade percebida pelo usuário final e cumprimento com obrigações institucionais e transparência.
- 8.2.42.7. Indicadores: 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.
- 8.2.42.8. A empresa 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;
- 8.2.42.9. A empresa CONTRATADA deverá utilizar ferramentas próprias projetadas e desenvolvidas já disponíveis e vigentes no ambiente da Instituição para suportar este tipo





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

de serviço de gestão para ambos os requisitos de gestão, educação e outras, tais como ferramentas de medição de produtividade de serviços constantes com o objetivo de realizar mapeamento de dados, fluxos de operação, análises, estatísticas, controles gerenciais e dashboards estatísticos;

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

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 prioritizadas.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Dashboard de contratos correlatos e suas proposições, com recomendações prioritizadas e proposições de ações e iniciativas.	Para os itens aplicáveis.
Alinhamento de práticas e padrões operacionais para se manter a compliance com necessidades institucionais de governança e gestão.	Operacional para todas as áreas e departamentos
Estruturação e repasse de conhecimento dos recursos providos.	Usuários

8.2.43. Melhoria contínua de Arquitetura e Engenharia de TI

- 8.2.43.1. Planejamento: Projeto Especial de planejamento com entrega de planejamento estratégico, tático e operacional para a evolução solicitada;
- 8.2.43.2. 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;
- 8.2.43.3. Mudanças: Planejamento e execução de alteração do ambiente computacional e ou da solução tecnológica para automação;
- 8.2.43.4. 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;
- 8.2.43.5. 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;
- 8.2.43.6. Parametrização: Adequação, adaptação e configuração das funcionalidades e requisitos funcionais pré-existentes para automação e processos na solução tecnológica e/ou no sistema legado;
- 8.2.43.7. 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.
- 8.2.43.8. Arquitetura e Engenharia de Software e de Datacenter: Desenvolvimento de arquiteturas e engenharia de Datacenter das soluções de infraestrutura de TI e de negócios.
- 8.2.43.9. 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:
- 8.2.43.9.1. 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.
- 8.2.43.9.2. Virtualização: hipervisor, VDI, máquinas virtuais, capacity planning, orquestração;
- 8.2.43.9.3. Servidores, Sistemas Operacionais e Serviços: Diretório, Active Directory, Autenticação Integrada, Hiperconvergente.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.2.43.9.4. Rede e Conectividade: Software Defined Network, Wifi6, Tráfego Leste, Oeste e Norte Sul, Postura e Intenção, Microsegmentação, Spine Leaf,
- 8.2.43.9.5. 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 LossPrevention, Cofre de Senhas, Infraestrutura de DataCenter, Alta Disponibilidade, Continuidade de Negócios.
- 8.2.43.9.6. Banco de Dados: Analitcs, Mineração, Extração de Dados, Business Intelligence.

8.3. Prazos de Atendimento

- 8.3.1. 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.
- 8.3.2. 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 18:00h, nos dias úteis) de segunda à sexta-feira, dentro dos prazos e condições estabelecidos na tabela a seguir:
 - 8.3.2.1. O prazo em horas estabelecido para cada nível será computado somente nos dias úteis, ou seja, a contagem é encerrada às 18:00hs de dia e inicia-se novamente às 08:00hs do dia posterior, somente em casos de dias úteis. Nos finais de semana os chamados, a contagem é encerrada às 18:00h, na véspera do final de semana e/ou do feriado e inicia novamente às 08hs do dia seguinte do término.
 - 8.3.2.2. 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.
- 8.3.3. 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.
- 8.3.4. A CONTRATANTE poderá realizar a abertura de chamados técnicos, em dias úteis e horário administrativo compreendido entre 8hs e 18:00h, devendo o suporte técnico à solução funcionar dentro da mesma janela de atendimento.
- 8.3.5. 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:
 - 8.3.5.1. 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.
- 8.3.6. 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).
- 8.3.7. 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:
 - 8.3.7.1. Número do chamado;
 - 8.3.7.2. Data e hora de abertura do chamado;
 - 8.3.7.3. Dados do solicitante (nome, e-mail, telefone);
 - 8.3.7.4. Tipo do chamado;
 - 8.3.7.5. Status atual do chamado;
 - 8.3.7.6. Prioridade e/ou Severidade do chamado;
 - 8.3.7.7. Descrição da solicitação.
- 8.3.8. A CONTRATADA deverá informar o prazo de atendimento do chamado dentro do tempo previsto conforme nível mínimo do serviço estabelecido.
- 8.3.9. 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 de nível mínimo do serviço estabelecido e acompanhar o





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

andamento dos chamados.

- 8.3.10. A CONTRATADA deverá prover todos os recursos necessários para manter o armazenamento, a disponibilidade, a integridade e a confiabilidade dos registros de chamados técnicos durante a vigência do contrato e por um período mínimo de cinco anos após seu encerramento.
- 8.3.11. 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.

8.3.12. Papéis e responsabilidades.

- 8.3.12.1. Requisitante dos Serviços
- 8.3.12.2. O Requisitante dos serviços é o servidor do CONTRATANTE responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:
- 8.3.12.2.1. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço;
- 8.3.12.2.2. Avaliar e aprovar, ou não, a estimativa do custo do serviço apresentada pela Contratada para as Ordens de Serviço demandadas;
- 8.3.12.2.3. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;
- 8.3.12.2.4. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
- 8.3.12.3. Fiscal do Contrato
- 8.3.12.3.1. 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 neste Termo de Referência.
- 8.3.12.4. Preposto da CONTRATADA
- 8.3.12.4.1. O Preposto da CONTRATADA será o profissional designado pela CONTRATADA para receber as Ordens de Serviço, estimar o custo para sua realização e assegurar a execução dos serviços requeridos.
- 8.3.12.5. 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.
- 8.3.12.6. 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.
- 8.3.12.7. Constitui encargo exclusivo da CONTRATADA, suportar todos os ônus para a remuneração destes profissionais. Assim, o CONTRATANTE não remunerará em nenhuma hipótese, sob nenhuma justificativa ou fundamento, a CONTRATADA pela atividade de Liderança Técnica.
- 8.3.12.8. O Administrador e ou Preposto da CONTRATADA será o responsável por:
- 8.3.12.8.1. 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.
- 8.3.12.8.2. Realizar o recebimento das Ordens de Serviço dentro dos prazos estabelecidos em cada tarefa.
- 8.3.12.8.3. Avaliar o prazo requerido e dimensionar a alocação dos profissionais necessários para a execução das Ordens de Serviço.
- 8.3.12.8.4. Informar o(s) profissional(is) da CONTRATADA que será(ão) o(s) responsável(is) pelo atendimento da Ordem de Serviço.
- 8.3.12.8.5. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário.
- 8.3.12.8.6. Estimar o custo das Ordens de Serviço.
- 8.3.12.8.7. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.3.12.8.8. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço.
- 8.3.12.8.9. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço ao CONTRATANTE.
- 8.3.12.8.10. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço.
- 8.3.12.8.11. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços.
- 8.3.12.8.12. Prestar todas as informações ao CONTRATANTE sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas.
- 8.3.12.8.13. Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.

8.3.13. Administrador do Contrato

- 8.3.13.1. 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:
 - 8.3.13.1.1. Emitir e apresentar o relatório mensal com os indicadores atingidos na prestação dos serviços com o objetivo de validar os indicadores;
 - 8.3.13.1.2. Emitir e apresentar o plano de execução mensal com planejamento de correção, no caso de algum indicador não tenha sido atingido;
 - 8.3.13.1.3. Emitir e apresentar o planejamento de execução dos projetos especiais.

8.3.14. Matriz de Responsabilidade e Comunicação - RACI

- 8.3.14.1. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistas com o objetivo de aprovar junto ao CONTRATANTE, em até 90 dias após a assinatura do contrato, sendo 45 dias para definição dos papéis nos processos relacionados a MATRIZ RACI, os sistemas, aplicações, infraestrutura e negócios que precisarão estar contemplados e 45 dias para implementação em todas as disciplinas ITIL, de acordo com os seguintes atores:
 - 8.3.14.1.1. Responsável pelo processo ou serviço;
 - 8.3.14.1.2. Dono do processo ou serviço;
 - 8.3.14.1.3. Consultado antes de ações e ou decisões;
 - 8.3.14.1.4. Informado sobre ações e ou decisões.
- 8.3.14.2. A CONTRATADA deverá reunir-se presencialmente por meio de reuniões e entrevistas com o objetivo de aprovar junto ao CONTRATANTE, em até 90 dias após a assinatura do contrato, sendo 45 dias para definição dos papéis e processos de ESCALONAMENTO. A CONTRATANTE deverá indicar pelo menos uma pessoa para atuar junto à CONTRATADA, os tempos e os métodos de acionamento, de acordo com o:
 - 8.3.14.2.1. Nível Operacional;
 - 8.3.14.2.2. Nível Tático;
 - 8.3.14.2.3. Nível Estratégico.

8.4. Local de Execução dos Serviços

- 8.4.1. Os serviços preferencialmente serão executados nas dependências da CONTRATANTE, em Cuiabá/MT, nos endereços previstos neste Termo de Referência, sempre que necessário a interação física com os usuários, TI e áreas de negócios para reuniões de alinhamento e entrevistas de levantamento de informações e sempre que for demandado pela CONTRATANTE.
- 8.4.2. Quando do desenvolvimento das atividades e dos produtos a serem entregues à CONTRATANTE, será admitido trabalho remoto no endereço da CONTRATADA em Cuiabá/MT.
- 8.4.3. 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.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.4.4. Em casos de impedimento de acesso às 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.
- 8.4.5. 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.

8.4.6. Infraestrutura e Recursos para Prestação de Serviço

- 8.4.6.1. Para os serviços executados nas dependências CONTRATANTE, fica a cargo deste 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).
- 8.4.6.2. 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.
- 8.4.6.3. 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.
- 8.4.6.4. A CONTRATANTE fica obrigada a fornecer:
- 8.4.6.4.1. Acesso físico ao ambiente computacional;
 - 8.4.6.4.2. Acesso aos sistemas, aplicações e a infraestrutura;
 - 8.4.6.4.3. Acesso às áreas e responsáveis;
 - 8.4.6.4.4. Acesso às informações, dados e arquivos necessários;
 - 8.4.6.4.5. Acesso aos funcionários, usuários, clientes, fornecedores de forma a realizar as entrevistas e reuniões.

8.4.7. Cobertura Horária e Jornada de Trabalho.

- 8.4.7.1. As Atividades deverão ser executadas presencialmente das 08:00 às 17:00h, 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.
- 8.4.7.2. 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.
- 8.4.7.3. 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.

8.5. Ordem de Serviço

- 8.5.1. O requerimento do objeto contratado 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:
- 8.5.1.1. Identificação do serviço;
 - 8.5.1.2. Volume de serviços demandados, quando couber;
 - 8.5.1.3. Quantificação do serviço mensal ou do serviço eventual sob demanda em USI (Unidade de Serviços de Infraestrutura);
 - 8.5.1.4. Prazos de início e término da execução do serviço;





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.5.1.5. Local de execução do serviço;
- 8.5.1.6. Critérios de validação do serviço;
- 8.5.1.7. Níveis de serviço a serem cumpridos de cada atividade prevista no Catálogo de Serviços referente àquela Ordem de Serviço;
- 8.5.1.8. Responsáveis por parte da CONTRATADA e da CONTRATANTE (Solicitante, Administrador do Contrato, Fiscal do Contrato e Preposto).
- 8.5.2. Os critérios de validação serão definidos pelo solicitante em cada Ordem de Serviço, podendo ser de duas modalidades:
- 8.5.3. Conformidade das atividades realizadas com os procedimentos de execução informados na Ordem de Serviço;
- 8.5.4. Testes que comprovem a conformidade entre o resultado esperado e o produto entregue pela CONTRATADA.
- 8.5.5. A CONTRATANTE verificará, após a entrega do serviço, o cumprimento pela CONTRATADA dos critérios de validação estabelecidos, validando ou rejeitando a Ordem de Serviço.
- 8.5.6. Ao final de cada mês, será definido o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço encerradas no período, calculado conforme a fórmula:
- 8.5.6.1. $IR = NR / (NR + NV)$, onde:
- 8.5.6.2. IR: Índice de rejeição, sendo que o valor do resultado será apresentado como índice percentual. (Ex: 0,9 = 0,9%);
- 8.5.6.3. NR: Número de rejeições em Ordens de Serviço no mês;
- 8.5.6.4. NV: Número de Ordens de Serviço validadas no mês.
- 8.5.6.5. Este índice será utilizado para composição do cálculo do faturamento mensal, conforme previsto neste anexo.
- 8.5.6.6. As Ordens de Serviços, podem ser realizadas em duas modalidades.
- 8.5.7. 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.
- 8.5.8. 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.
- 8.5.9. Modelo de Operação e Fluxo de Execução dos Serviços**
- 8.5.9.1. Envio e Recebimento das Ordens de Serviço;
- 8.5.9.1.1. O envio das Ordens de Serviço para a CONTRATADA será realizado de forma eletrônica, por intermédio de aplicativo disponibilizado pela CONTRATANTE.
- 8.5.9.1.2. As Ordens de Serviço serão enviadas pelos demandantes dos serviços, autorizados a solicitá-los à CONTRATADA, onde a mesma deverá:
- 8.5.9.1.3. Ratificar e/ou retificar o número de Itens de Configuração e submeter à CONTRATANTE para validar no caso dos Serviços Rotineiros de Manutenção de Saúde Operacional;
- 8.5.9.1.4. 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 à CONTRATANTE para validação;
- 8.5.9.2. 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.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

8.5.10. Execução das Ordens de Serviço

- 8.5.10.1. 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 à CONTRATADA para execução dos serviços, não podendo ser solicitada qualquer atividade adicional ou complementar após a execução dos serviços.
- 8.5.10.2. Quando do recebimento da Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá realizar a prestação de serviço, de acordo com o prazo estabelecido em cada atividade.
- 8.5.10.3. A CONTRATADA deverá concluir a Ordem de Serviço somente após a execução completa de todas as atividades requeridas, dentro dos prazos estabelecidos.
- 8.5.10.4. Concluída a execução, a CONTRATADA deverá encaminhar a Ordem de Serviço ao CONTRATANTE para a validação do serviço executado.

8.5.11. Validação e Encerramento das Ordens de Serviço

- 8.5.11.1. Ao receber a Ordem de Serviço da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, realizar a sua validação e encerramento.
- 8.5.11.2. 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.

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

- 8.5.12.1. 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.
- 8.5.12.2. 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.
- 8.5.12.3. 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.
- 8.5.12.4. 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 à CONTRATANTE sobre a Ordem Serviço cancelada.
- 8.5.12.5. 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.
- 8.5.12.6. 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.
- 8.5.12.7. 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.
- 8.5.12.8. Recebido e validado o serviço, a Ordem de Serviço será encerrada pelo Solicitante.
- 8.5.12.9. Consolidação Mensal das Ordens de Serviço
- 8.5.12.10. Para cada Ordem de Serviço será verificado o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos, devendo ser aplicados, quando for o caso, os redutores correspondentes.
- 8.5.12.11. Ao final de cada mês será apurado o Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.
- 8.5.12.12. O Fiscal do Contrato efetuará a consolidação das Ordens de Serviço, elaborando o





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Relatório Mensal de Serviços, que deverá conter:

- 8.5.12.12.1. Relação das Ordens de Serviço encerradas ao final do mês com os respectivos redutores aplicados pelo não cumprimento dos níveis de serviço;
- 8.5.12.12.2. Índice de rejeição das Ordens de Serviço apurado no respectivo mês;
- 8.5.12.12.3. Valor da fatura apurado.
- 8.5.12.13. O Relatório Mensal de Serviços será encaminhado à CONTRATADA para a emissão da fatura referente aos serviços prestados.

8.5.13. Papéis e Responsabilidades do Modelo Operacional

- 8.5.13.1. Solicitante das Ordens de Serviços
 - 8.5.13.1.1. O solicitante dos serviços é o empregado da CONTRATANTE responsável pela solicitação dos serviços à CONTRATADA, com as seguintes atribuições:
 - a. Emitir as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações necessárias à realização do serviço.

8.5.14. Aprovar as Ordens de Serviço demandadas;

- 8.5.14.1. Supervisionar a execução e implantação dos produtos e dos resultados gerados para os serviços requeridos;
- 8.5.14.2. Proceder à validação dos serviços executados e o encerramento das Ordens de Serviço.

8.6. Catálogo de Serviço

- 8.6.1. O 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.
- 8.6.2. Todas as atividades previstas inicialmente deverão estar listadas neste Termo de Referência e incluídas no Catálogo de Serviços no momento da sua criação.
- 8.6.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o Catálogo de Serviços em até 180 (cento 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 e deverá conter:
 - 8.6.3.1. Identificador;
 - 8.6.3.2. Nome da Atividade com Descrição;
 - 8.6.3.3. Detalhamento da atividade;
 - 8.6.3.4. Central e Especialidade;
 - 8.6.3.5. Serviço / Atuação / Modalidade;
 - 8.6.3.6. Esforço em horas;
 - 8.6.3.7. Janela de atuação;
 - 8.6.3.8. Grupo de Atendimento;
 - 8.6.3.9. Acesso lógico e físico;
 - 8.6.3.10. Infraestrutura disponibilizada.
- 8.6.4. O Catálogo de Serviços deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE de forma eletrônica via ferramenta ITSM.
- 8.6.5. 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 inexecuibilidade da atividade, mediante avaliação por parte da CONTRATANTE, considerando a pertinência da aplicação da alteração.
- 8.6.6. 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.
- 8.6.7. A CONTRATANTE terá 20 (vinte) dias para analisar e aprovar/reprovar a solicitação da





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

CONTRATADA.

8.6.8. 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.

8.6.9. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado mensalmente de acordo com as atividades constantes no modelo do ANEXO VIII.

8.7. Relatórios e Documentação.

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

8.7.2. A Planilha Mensal de Indicadores (linha 6 da "Tabela 9", abaixo) 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.

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

8.7.4. Sanções e Multas

8.7.4.1. 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.

8.7.5. Período de estabilização

8.7.5.1. 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:

8.7.5.1.1. 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);

8.7.5.1.2. 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);

8.7.5.1.3. 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);

8.7.5.1.4. 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;

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

8.7.6. Descontos e Multas

8.7.6.1. 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.

8.7.6.2. 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:





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Tabela 9 – dos índices de nível e serviço e multas.

INS	MULTA
INS ≤ 15	Não se aplica
1,5 < INS ≤ 30	2% da fatura mensal do CONTRATO
3,0 < INS ≤ 40	4% da fatura mensal do CONTRATO
4,0 < INS ≤ 50	6% da fatura mensal do CONTRATO
5,0 < INS ≤ 60	8% da fatura mensal do CONTRATO
INS > 70	10% da fatura mensal do CONTRATO

- 8.7.6.3. Considere que $INS = \sum$ de ocorrências de descumprimento. Ex: Meta Exigida:100%. Regra para desconto: Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura, sendo o atingimento 90%. Neste caso houve 4 vezes as ocorrências de descumprimento.
- 8.7.6.4. O percentual de multa mensal fica limitado a 10% da fatura do mês.
- 8.7.6.5. A incidência de multas não se restringe aos Níveis de Serviços contratados e poderá ocorrer se descumpridas outras obrigações da CONTRATADA conforme previsão contratual.
- 8.7.6.6. Cada incidência de descumprimento será considerada na soma do INS para aplicação de multa, inclusive a soma de descumprimento das faixas percentuais:
- 8.7.6.7. Ex: Meta Exigida:100%. Regra para desconto: Para cada 2,5% percentuais menores, será descontado 0,5 % na fatura, sendo o atingimento 90%. Neste caso houve 4 vezes o descumprimento.

8.7.7. Remuneração e Faturamento dos Serviços

- 8.7.7.1. Serão consideradas no cálculo do faturamento todas as Ordens de Serviços concluídas no mês.
- 8.7.7.2. O valor total do faturamento levará em conta a apuração dos níveis de serviço e do Índice de Rejeição das Ordens de Serviço.
- 8.7.7.3. O cálculo do valor da fatura (VF) obedecerá a seguinte fórmula:
- 8.7.7.3.1. $VF = VS - [(\sum NMS + IR) \times VS] + VSE$ é o valor total da fatura a ser remunerado mensalmente pela CONTRATANTE a CONTRATADA;
- 8.7.7.3.2. 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;
- 8.7.7.3.3. 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;
- 8.7.7.3.4. $\sum NMS$ 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;
- 8.7.7.3.5. 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).
- 8.7.7.4. As aplicações das reduções no valor dos serviços não isentarão a CONTRATADA das sanções administrativas previstas no contrato.
- 8.7.7.5. Para a execução das Ordens de Serviço;
- 8.7.7.6. Negociar alterações nas Ordens de Serviço, quando necessário;
- 8.7.7.7. Acompanhar a execução de todas as Ordens de Serviço, garantindo o cumprimento dos níveis de serviço;
- 8.7.7.8. Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das Ordens de Serviço;





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.7.7.9. Realizar a entrega dos serviços e devolver as Ordens de Serviço a CONTRATANTE;
- 8.7.7.10. Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões técnicas envolvendo a prestação de serviço;
- 8.7.7.11. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
- 8.7.7.12. Prestar todas as informações a CONTRATANTE sobre as Ordens de Serviço em andamento ou concluídas;
- 8.7.7.13. Participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviço.

8.8. Do Pagamento

- 8.8.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.
- 8.8.2. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.
- 8.8.3. 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.
- 8.8.4. 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.
- 8.8.5. O pagamento será efetuado à empresa, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de apresentação das Notas Fiscais/Faturas, observado o Art. 40 Inc. XIV, "a" da Lei 8.666/1993. As Notas Fiscais / Faturas serão pagas após serem devidamente atestadas pela equipe de gestão contratual.
- 8.8.6. 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.
- 8.8.7. 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.
- 8.8.8. 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.
- 8.8.9. 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 o CONTRATANTE. O 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.
- 8.8.10. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser encaminhada ao Setor Administrativo da Coordenação Geral de TI, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.
- 8.8.11. 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





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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 o CONTRATANTE.

- 8.8.12. 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.
- 8.8.13. A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com a DETRAN-MT e o período de faturamento ao qual a nota se refere.
- 8.8.14. 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:
- 8.8.14.1. $EM = I \times N \times VP$, onde:
- 8.8.14.2. I = Índice de atualização financeira;
- 8.8.14.3. EM = Encargos moratórios;
- 8.8.14.4. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
- 8.8.14.5. VP = Valor da parcela em atraso.
- 8.8.15. 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.

8.8.16. NMS - Níveis mínimos de Serviços

- 8.8.16.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados.
- 8.8.16.2. 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.
- 8.8.16.3. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial, onde constem os indicadores/metas de níveis de serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 8.8.16.4. O início da medição dos indicadores ocorrerá a partir da data de início da efetiva execução dos serviços.
- 8.8.16.5. 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.
- 8.8.16.6. Neste período, os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos sofrerão a flexibilização prevista.
- 8.8.16.7. 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.
- 8.8.16.8. Abaixo a tabela que será utilizado para desconto na fatura mensal:

8.8.17. Do Modelo de Execução dos Serviços

- 8.8.17.1. Para a execução do objeto será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a DETRAN-MT como responsável pela gestão dos Contratos e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos, e o Contratado como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários.
- 8.8.17.2. Nesse contexto, o valor a ser pago estará associado ao alcance de metas





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

estabelecidas para a prestação dos serviços. As atividades serão formalmente demandadas pela DETRAN-MT à CONTRATADA por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), na qual deverão constar, minimamente, as seguintes informações:

- 8.8.17.2.1. Contrato Número;
 - 8.8.17.2.2. Lote;
 - 8.8.17.2.3. Número da OS;
 - 8.8.17.2.4. Nome do requisitante;
 - 8.8.17.2.5. Matrícula do requisitante;
 - 8.8.17.2.6. Telefone do requisitante;
 - 8.8.17.2.7. Data da Abertura;
 - 8.8.17.2.8. Data de Encerramento;
 - 8.8.17.2.9. Nome do técnico;
 - 8.8.17.2.10. Descrição do Serviço solicitado;
 - 8.8.17.2.11. Descrição da Solução para resolução do serviço;
 - 8.8.17.2.12. Tempo para execução do serviço;
 - 8.8.17.2.13. Tempo em que o serviço foi executado;
 - 8.8.17.2.14. Hora inicial do Serviço;
 - 8.8.17.2.15. Hora Final do Serviço;
 - 8.8.17.2.16. Local da Execução do Serviço;
 - 8.8.17.2.17. Assinatura do técnico;
 - 8.8.17.2.18. Assinatura do requisitante.
- 8.8.17.3. A gestão de abertura das Ordens de Serviços e avaliação dos serviços prestados será de responsabilidade da DETRAN-MT, por meio do Gestor do Contrato. A contratação dos serviços será de forma padronizada pela área técnica responsável da DETRAN-MT, 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 de Infraestrutura – USI, conforme custo previamente definido.
- 8.8.17.4. 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 neste 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.
- 8.8.17.5. Falhas e/ou atrasos na execução dos procedimentos implicará 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.
- 8.8.17.6. Caso a DETRAN-MT 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 horas corridas, sem que isto enseje aumento no quantitativo efetivo de informações à DETRAN-MT. 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 DETRAN-MT, sem prejuízo da instauração de procedimento punitivo para a aplicação de outras penalidades.
- 8.8.17.7. Uma vez aprovados os serviços, a documentação e o quantitativo efetivo de USI's utilizadas, a DETRAN-MT autorizará o fechamento da OS, facultando à CONTRATADA o seu respectivo pagamento. A DETRAN-MT poderá remanejar e/ou redistribuir as USI's entre os diversos postos de serviços constantes neste 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





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

respeitado o valor global anual dos serviços.

- 8.8.17.8. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo Informa on Technology Infrastructure Library - ITIL nos processos, garantindo a execução dos serviços.
- 8.8.17.9. 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.
- 8.8.17.10. 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.
- 8.8.17.11. 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.

8.8.18. Do Período de Estabilização

- 8.8.18.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados, gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.
- 8.8.18.1.1. 1º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 8.8.18.1.2. 2º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 8.8.18.1.3. 3º Mês de Execução: Atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- 8.8.18.1.4. A partir do 4º mês de vigência contratual: A CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis serviço e de qualidade exigidos.
- 8.8.18.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

8.8.19. Dos Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 8.8.19.1. 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, conforme Termo de Referência.
- 8.8.19.2. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços contratados, utilizando-se de empregados treinados e devidamente habilitados.
- 8.8.19.3. 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.
- 8.8.19.4. 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.
- 8.8.19.5. 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.
- 8.8.19.6. 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.





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.8.19.7. A CONTRATADA deverá atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 8.8.19.8. 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.
- 8.8.19.9. 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.
- 8.8.19.10. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, 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.
- 8.8.19.11. 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.
- 8.8.19.12. 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.
- 8.8.19.13. 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.
- 8.8.19.14. 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
- 8.8.19.15. 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.
- 8.8.19.16. A empresa CONTRATADA deverá cumprir fielmente as condições e exigências contidas no contrato e neste Termo de Referência.
- 8.8.19.17. 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.
- 8.8.19.18. 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.
- 8.8.19.19. 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.
- 8.8.19.20. 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.
- 8.8.19.21. 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.
- 8.8.19.22. 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.
- 8.8.19.23. 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.





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.8.19.24. 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.
- 8.8.19.25. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, bem como relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da prestação dos serviços contratados.
- 8.8.19.26. 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.
- 8.8.19.27. A CONTRATADA deverá encaminhar à DETRAN-MT, 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.
- 8.8.19.28. 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.
- 8.8.19.29. A CONTRATADA deverá comunicar ao Executor do Contrato, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, os afastamentos de seus funcionários decorrentes de férias, por funcionário e ocorrência.
- 8.8.19.30. 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.
- 8.8.19.31. A CONTRATADA deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das dependências da CONTRATANTE.
- 8.8.19.32. 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.
- 8.8.19.33. 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.
- 8.8.19.34. 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.
- 8.8.19.35. A CONTRATADA deverá observar o horário de trabalho estabelecido pela DETRAN-MT, em conformidade com as leis trabalhistas e manter disponíveis os serviços diariamente (segunda-feira à sexta-feira).
- 8.8.19.36. A CONTRATADA deverá indenizar os prejuízos e reparar os danos causados à CONTRATANTE e a terceiros por seus profissionais, na execução do contrato.
- 8.8.19.37. A CONTRATADA deverá comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.
- 8.8.19.38. A CONTRATADA deverá prestar informações a qualquer tempo sobre fatos relevantes à execução do contrato, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 8.8.19.39. A CONTRATADA deverá indicar o representante legal perante o contrato através de ofício enviado à CONTRATANTE.
- 8.8.19.40. A CONTRATADA deverá, se houver necessidade de alteração do seu representante legal, informar esta, através de novo ofício à CONTRATANTE, os dados do seu novo representante legal.
- 8.8.19.41. 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.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 8.8.19.42. 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.
- 8.8.19.43. 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.
- 8.8.19.44. 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.
- 8.8.19.45. 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.
- 8.8.19.46. A CONTRATADA deve fornecer uniforme e crachá para seus funcionários.
- 8.8.19.47. 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.
- 8.8.19.48. A utilização de ferramentas adicionais não poderá acarretar custos adicionais para a CONTRATANTE.
- 8.8.19.49. A CONTRATADA deve responder integralmente por qualquer perda ou dano causado à DETRAN-MT 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.
- 8.8.19.50. A CONTRATADA deve zelar pelo bom funcionamento e manutenção dos recursos materiais oferecidos pela CONTRATANTE.
- 8.8.19.51. A CONTRATADA deve manter a DETRAN-MT 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 DETRAN-MT.
- 8.8.19.52. 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 DETRAN-MT.
- 8.8.19.53. 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.
- 8.8.19.54. 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.
- 8.8.19.55. 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.

8.8.20. Da Transferência de Tecnologia e Conhecimento

- 8.8.20.1. O termo “transferência de tecnologia” refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução dos serviços, repassará à equipe técnica da DETRAN-MT, 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.
- 8.8.20.2. Transferência de conhecimento refere-se aos problemas vivenciados e às soluções aplicadas mediante realização de treinamento dos servidores, oficinas e entrega de documentos.
- 8.8.20.3. O processo de transferência de tecnologia e de conhecimento será obrigatoriamente realizado por profissionais certificados e/ou que tenham atuado diretamente na





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

condução e solução dos chamados.

- 8.8.20.4. Caberá à CONTRATADA submeter à aprovação do DETRAN-MT 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 conteúdo programáticos e demais condições aderentes aos objetivos deste Termo de Referência.
- 8.8.20.5. A CONTRATADA será responsável por realizar treinamento relativo ao Processo de Transição de Final de Contrato e a cada serviço constante deste Termo de Referência.
- 8.8.20.6. 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 o DETRAN-MT e a nova CONTRATADA.
- 8.8.20.7. O DETRAN-MT poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou repetição das oficinas ou treinamentos que não estiverem de acordo com os programas definidos ou que não atinjam os objetivos propostos.
- 8.8.20.8. Durante a vigência da contratação a CONTRATADA fica obrigada ao repasse de conhecimento de:
- 8.8.20.8.1. Tecnologias envolvidas na contratação;
 - 8.8.20.8.2. Metodologias envolvidas na contratação;
 - 8.8.20.8.3. Processos;
- 8.8.20.9. A transmissão de conhecimento deverá ser realizada aos usuários replicadores dentro da TI por meio de:
- 8.8.20.9.1. Documentação dos processos;
 - 8.8.20.9.2. Documentação das dos procedimentos operacionais padrões;
 - 8.8.20.9.3. Cartilhas, webinar, vídeos institucionais;
 - 8.8.20.9.4. Palestras, workshops;
 - 8.8.20.9.5. Treinamento aos usuários replicadores;

9. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO (art. 35, inciso VIII do D1525/2022)

9.1. O artigo 23 § 1º, da Lei nº 8.666/93, exige o parcelamento do objeto da licitação, desde que haja viabilidade técnica e econômica para tal.

O objeto deste Termo de Referência é a contratação de pessoa jurídica especializada para prestação de serviços de suporte técnico aos Data Centers da CONTRATANTE, envolvendo seu ambiente computacional de infraestrutura de servidores e aos seus sistemas.

Trata-se de prestação de serviço específico, com objetivo de integrar os serviços de infraestrutura, processos e negócios com as tecnologias e manter a alta disponibilidade do ambiente. A rápida interação entre os profissionais e as soluções utilizadas envolvidas nesta contratação é fundamental para garantir pleno funcionamento dos serviços contratados.

Quando analisado sob os aspectos técnicos, tem-se configurado o inter-relacionamento e a interdependência entre os serviços a serem contratados, uma vez que não é possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro, especialmente por se ter como meta alcançar a maturidade do ambiente como um todo, a alta disponibilidade e a gestão de riscos da contratação e dos negócios.

Como exemplos desta situação, regular e comum, pode ser citada uma demanda de usuário encaminhada por meio da Central de Serviços, canal primário de operação de atendimento ao usuário, que para ser solucionada invoque uma alteração de banco de dados e a configuração de um aplicativo de comunicação. A solução, para ser resolvida, necessariamente terá que transitar e promover ações de análise, ajuste e alterações isoladas em vários dos subitens a serem contratados. Evoluindo no exemplo, a partir do registro no primeiro nível, haverá busca de solução pelo segundo e/ou terceiro nível, com repercussão direta no modelo e fluxo operacional da sustentação do ambiente, o que por sua vez, requisitará uma ação planejada





GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

de melhoria. Como se vê, a partir de uma simples demanda, todos os segmentos estarão envolvidos, mas somente configuram uma solução quando tratadas com subordinação técnica de uns sobre os outros, o que não pode ser feito se houver empresas diferentes.

Cabe ao administrador público estimular as condições para o aumento da competitividade, sem perder de vista a essência dos resultados que se requer da solução técnica e da capacidade de gerenciamento das interfaces entre os diversos subitens de serviços. Uma característica não deve sobrepor a outra e sim conviver em igualdade.

A implementação desta contratação, dada a sua complexidade e especialização técnica, deverá ser realizada por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização, otimização e customização de produtos das plataformas utilizadas pelo DETRAN-MT. Estes recursos devem ser reunidos e orientados por uma única gestão técnica, centralizada, por profissional com comprovada vivência, senso crítico, visão de integração das atividades, de causa e efeito de seus resultados, com disponibilidade imediata para tomar decisões técnicas, norteado pelas ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente.

A contratação ora pretendida, a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de toda a solução.

Conforme o Acórdão 861/2013-Plenário: "É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada."

Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011: "Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si". A adjudicação global proposta nesse documento agrupa soluções e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade."

Partir as contratações, deixando a possibilidade de empresas diferentes prestarem os serviços, é assumir um grande risco para este Instituto, pois deixará aberta a oportunidade para problemas de integração e de administração da solução contratada.

Uma maior divisão da contratação poderia acarretar riscos de não integração entre as partes contratadas, gerando alto tempo de resposta a incidentes e prejuízos às atividades do DETRAN-MT, além de conflito de responsabilidade entre os diversos envolvidos, dificultando a gestão dos contratos e serviços. A divisão do objeto em lotes não agrega benefício, ao contrário, onera financeiramente e administrativamente os serviços pretendidos. Adicionalmente, a contratação ensejada não afasta o princípio da economicidade e nem da competitividade, ao contrário, além de possibilitar a facilidade de repasse de conhecimentos da CONTRATADA para a CONTRATANTE, por meios metodológicos únicos, mitiga atrasos e retrabalhos oriundos de CONTRATADAS distintas. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão. O DETRAN-MT entende que para manter a padronização dos serviços contratados, devido ao tratamento técnico que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução, a forma de contratação mais indicada é aquela que não necessita do parcelamento do objeto. Com este norteamto a divisão por lotes foi analisada e afastada, pois a necessidade técnica de integração e interdependência de requisitos entre os diversos subitens contratados se faz necessária.

Portanto, a contratação pretendida deve ser em lote único, pois a CLIENTE/TI dispõe de força de trabalho reduzida, no momento possui apenas 02(dois) servidores que atuam na Diretoria de Infraestrutura de Tecnologia, com vários contratos a serem fiscalizados, serviços e/ou funcionalidades a serem implantadas e demais atividades do dia a dia relacionadas a infraestrutura de TI, por este motivo, é vedado o parcelamento ou divisão da contratação por lotes.

Frente ao exposto, o objeto desta CONTRATAÇÃO não é parcelável.





COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

10. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS, EM TERMOS DE ECONOMICIDADE E DE MELHOR APROVEITAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E FINANCEIROS DISPONÍVEIS (art. 35, inciso IX do D1525/2022)

- 10.1. Dentre os principais benefícios proporcionados por esta modernização, destacam-se:
- ✓ Proporcionar um ponto único de contato entre a SUTI com os usuários;
 - ✓ Possibilitar a gestão do atendimento aos serviços;
 - ✓ Possibilitar a definição e o controle de SLA's (acordo de nível de serviço) pactuados entre as áreas da SUTI, seus clientes e usuários;
 - ✓ Reduzir o tempo de atendimento das solicitações recebidas, evitando prejuízo no atendimento ao cidadão;
 - ✓ Aumentar a capacidade de atendimento aos usuários;
 - ✓ Proporcionar uma melhoria contínua no atendimento ao usuário;
 - ✓ Melhoria na execução dos processos de gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudança, Liberação, Catálogo de Serviços e melhoria na Função Central de Serviços;
 - ✓ Manutenção preventiva nos equipamentos do DETRAN-MT realizada com qualidade e eficiência.

11. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO, INCLUSIVE QUANTO À CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES OU DE EMPREGADOS PARA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL (art. 35, inciso X do D1525/2022)

- 11.1. **Local de Execução dos Serviços:** Os serviços deverão ser executados, no DETRAN-MT (localizada à Av. Dr. Hélio Ribeiro, Nº 1000, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT, CEP: 78048-910. No horário das 08:00 às 12:00 das 14:00 às 18:00, de segunda-feira a sexta-feira.
- 11.2. **Forma de Entrega dos Bens/Execução dos Serviços:** A prestação dos serviços deverá ser iniciada em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.
- 11.3. **Prazo de Execução:** O contrato será executado durante o prazo de 12 (doze) meses.
- 11.4. **Prazo de vigência:** O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar de sua assinatura.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (art. 35, inciso XI do D1525/2022)

- 13.1. Não se aplica.

13. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVAS MEDIDAS MITIGADORAS, INCLUÍDOS REQUISITOS DE BAIXO CONSUMO DE ENERGIA E DE OUTROS RECURSOS, BEM COMO LOGÍSTICA REVERSA PARA DESFAZIMENTO E RECICLAGEM DE BENS E REFUGOS, QUANDO APLICÁVEL (art. 35, inciso XII do D1525/2022)

Serão adotadas as práticas de sustentabilidade ambiental, conforme requisitos constantes na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

14. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA (art. 35, inciso XIII do D1525/2022)

- 15.1. Declaro esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar, consoante ao Art. 18, inciso I, e §1º, incisos I a XIII, do mesmo artigo, da Lei Federal de Licitações nº 14.133, de 1º de abril de 2021.
- (X) É VIÁVEL a presente contratação.
- () NÃO É VIÁVEL a presente contratação.

15. LEGISLAÇÃO/FONTES





Governo do Estado de Mato Grosso
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 16.1. Lei Federal nº 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
16.2. Decreto Estadual nº 1.525/2022 - Regulamenta a Lei Federal nº 14.133/2021.

16. RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO/DATA DE TÉRMINO

Cuiabá-MT, 10 de agosto de 2023.

Elaborado por: **Anderson Freitas de Magalhães**
Matrícula: 129252



DETRAN/DIC/202336171