



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

## **Memorial Descritivo**

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

Contratação de empresa de informática especializada em gestão de ambientes computacionais, administração de servidores, serviços de rede, virtualização, banco de dados e suporte técnico ao ambiente computacional da **SCGÁS**, por um período de 24 meses, de acordo com o Memorial Descritivo.

### **1. AMBIENTE DE INFRAESTRUTURA**

O bom andamento dos processos de negócio da **SCGÁS** depende do desempenho dos recursos de Tecnologia da Informação (TI), como aplicativos, e-mails, bancos de dados, sistemas operacionais, sistemas de armazenamento, sistemas de virtualização, servidores, redes locais, links de comunicação remota, Internet, estações de trabalho, entre outros. Para manter o bom desempenho do ambiente composto por esses recursos, a **SCGÁS** carece de ferramentas e equipe para evitar que problemas ocorram ou para saná-los antes que prejudiquem os processos do negócio;

### **2. DO ESCOPO DE SERVIÇOS**

2.1. O **CONTRATADO** deverá possuir centro de operações operando 24x7 na área de infraestrutura, redes, bancos de dados e demais tecnologias previstas nesta contratação, contando com especialistas atuando presencialmente e remotamente, não sendo aceita a modalidade 100% remota ou plantão.

2.2. O **CONTRATADO** deverá disponibilizar uma solução (baseada em um software ou conjunto de softwares) para fazer o monitoramento do ambiente de TI da **SCGÁS**. O monitoramento deverá ser realizado nas dependências do **CONTRATADO**, durante o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano. Os possíveis alertas/problemas deverão ser notificados aos responsáveis por e-mail, whatsapp em grupos ou individualizado e telefonema humanizado 24x7.

#### **2.3. Da Solução de Monitoramento do ambiente tecnológico da SCGÁS (Servidores, ativos de redes, links de dados, principais serviços, etc...)**

2.3.1. Os serviços serão prestados de forma continuada, o monitoramento será feito em servidores e redes, de forma constante e preventiva. O efetivo necessário será lotado nas dependências do **CONTRATADO**. Para a execução deste serviço o **CONTRATADO** alocará profissionais habilitados para as seguintes atividades:



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

- a. Instalar, configurar e manter software de monitoramento;
  - b. Atividades corretivas e preventivas dos servidores via software;
  - c. Atividades corretivas e preventivas da Rede via software;
  - d. Atividades corretivas e preventivas dos links via software;
  - e. Atividades corretivas e preventivas dos principais serviços via software;
  - f. Elaboração de relatórios diários contendo os dados coletados com o monitoramento via software;
  - g. Elaboração de relatórios semanais contemplando as atividades corretivas e preventivas executadas;
  - h. Registrar na ferramenta de Service Desk do **CONTRATADO** e disponibilizada pela **SCGÁS**, as soluções de todos os atendimentos para com isso criar uma base de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pela **SCGÁS**;
  - i. Comunicar e encaminhar aos responsáveis os possíveis alertas/problemas detectados no monitoramento.
- 2.3.2. A seguir as principais características necessárias sobre a solução de monitoramento do ambiente tecnológico da **SCGÁS**:
- 2.3.3. A solução deverá permitir ao gestor do contrato por parte da **SCGÁS**, autorizar via e-mail ou plataforma, a autorização para a atuação do **CONTRATADO** na tratativa dos alertas provenientes do monitoramento.
- 2.3.4. A solução deve apresentar dashboard customizável emitindo alertas por telefone, e-mail e whatsapp;
- 2.3.5. A ação a ser tomada pelo monitoramento (threshold) deve ser programável e controlada pela solução;
- 2.3.6. A solução deve emitir relatórios mensais com informações do ambiente monitorado, para tomada de decisão por parte do cliente;
- 2.3.7. A solução de monitoramento deverá ser capaz de suportar o monitoramento de 600 ativos ou mais, com a possibilidade de aumento de acordo com a necessidade da **SCGÁS**;
- 2.3.8. A solução de monitoramento deve identificar novos dispositivos não gerenciados inseridos na rede, para reportar ao cliente, onde o mesmo poderá optar por incluir no contrato;
- 2.3.9. A solução de monitoramento deve acompanhar e informar a versão de antivírus utilizada no ambiente. Atual: Fortinet FortiClient EMS
- 2.3.10. A solução de monitoramento deve permitir a criação de scripts de automação, juntamente a gerência e controle destes sobre o ambiente Microsoft gerenciado;
- 2.3.11. A solução de monitoramento deve prover acesso remoto aos dispositivos gerenciados, tendo a possibilidade de gravação dos atendimentos prestados, deixando estes disponíveis ao cliente no mínimo de 30 dias para consulta. Os vídeos devem ser armazenados fora do ambiente **SCGÁS**;



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

## Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

2.3.12. A solução de monitoramento deve prover a gestão de caminhos de rede externas, para medir a interligação dos ambientes e saber onde existe GAPs e incidentes para o tratamento mais efetivo;

2.3.13. O ambiente de atendimento aos alertas deve ser externo à infraestrutura da **SCGÁS**;

2.3.14. O licenciamento da solução (software) deve estar incluso no preço;

2.3.15. O **CONTRATADO** deverá notificar a **SCGÁS** 24x7 para todos os alertas gerados pela monitoração.

### 2.4. Exemplo de Ativo Monitorado

2.4.1. Para esclarecer como a **SCGÁS** está considerando ser 1 (um) ativo de monitoramento, abaixo seguem alguns exemplos:

2.4.2. **Exemplo 1:** Em um servidor vai ser monitorado a CPU, MEMÓRIA, DISCO e REDE. Nesse caso temos 1 ativo a ser monitorado pela solução de monitoramento.

2.4.3. **Exemplo 2:** Se for monitorado um switch, onde precisamos saber se ele está on/off ou se precisarmos saber se uma porta específica está on/off teremos 1 ativo a monitorar.

### 2.5. Da Usabilidade

2.5.1. O **CONTRATADO** fornecerá acesso à solução de Monitoramento para que a **CONTRATANTE** possa ter visibilidade a qualquer momento e em qualquer local, das informações coletadas e ao status dos ativos monitorados.

2.5.1.1. Disponibilizar interface 100 % web (dashboard) para acompanhamento da equipe de TI da SCGÁS;

2.5.1.2. A **SCGÁS** poderá solicitar desenvolvimentos e/ou customizações dos parâmetros de monitoração e painéis de gestão avista durante a vigência do contrato;

2.5.1.3. Dashboard de gestão avista contendo todos os alertas abertos e em tratativa do ambiente em realtime;

2.5.1.4. Indicadores de recorrência de alertas por item monitorado via Booking de gestão;


2.5.1.5. Deverá possuir ferramentas de automação para o envio de alertas via grupos de comunicação no Whatsapp ou individualizado e e-mail.

2.5.1.6. O **CONTRATADO** deverá obrigatoriamente aplicar templates customizados e não templates básicos para cada tecnologia monitorada.

### 2.6. Dos Relatórios

2.6.1. A solução de Monitoramento deve disponibilizar relatórios e funcionalidades como:

2.6.2. SLA de Disponibilidade: Segundo as melhores práticas e modelos de gestão de TI, o conceito de disponibilidade visa garantir que o nível de

	GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação
	<b>Memorial Descritivo</b>
	<b>Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.</b>
<p>           acessibilidade dos serviços entregues hoje e no futuro, atinja ou superem as metas acordadas com o negócio, de forma econômica.         </p> <p>           2.6.3. Os relatórios de gestão da disponibilidade permitem que administrador analise os aspectos da disponibilidade (availability), a confiabilidade (reliability) e a sustentabilidade (maintainability) dos diversos serviços de TI e seus componentes, com o intuito de reduzir os incidentes, minimizar os custos e possuir um plano de disponibilidade de acordo com os objetivos de negócio.         </p> <p>           2.6.4. Capacidade Média dos Serviços Gerenciados: A finalidade destes relatórios é proporcionar informações sobre a capacidade atual disponível dos serviços e dispositivos e através da construção de cenários com base no histórico monitorado, projetar situações que permitam avaliar as tendências para uma data futura em uma determinada situação.         </p> <p>           2.6.5. Análise de Tendência dos Serviços Gerenciados: Através da construção de um cenário, é possível avaliar se, de acordo com a demanda esperada, existe ou não a necessidade de investimentos para aumentar a capacidades de entrega dos recursos ou ainda se há uma sobra de recursos disponíveis que podem ser realocados para outros serviços ou dispositivos. O relatório de análise de tendência busca responder questões sobre o serviço, dispositivo ou Nós.         </p> <p>           2.6.6. Pontuação de Integridade: A solução deve gerar um relatório sobre o ambiente monitorado informando a pontuação de integridade, onde esta é um compilado de informações do ambiente, seguindo itens chaves de operação, como: CPU, Memória, Disponibilidade.         </p> <p>           2.6.7. RCA: O CONTRATADO deverá apresentar Análise de causa raiz para chamados classificados com impacto crítico e urgente.         </p> <p>           2.6.8. Volumetria Geral: A solução deve informar mensalmente a quantidade de alarmes gerados no mês.         </p> <p>           2.6.8.1. Alertas Resolvidos: A solução deve informar mensalmente a quantidade de Alertas que foram resolvidos frente ao monitoramento do ambiente.         </p> <p>           2.6.8.2. Alertas Recorrentes: A solução deve informar mensalmente a quantidade de Alertas recorrentes que foram gerados pelo monitoramento do ambiente para análise e tratativa de eventuais problemas no ambiente.         </p>	



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

2.6.8.3. A solução de monitoramento deve informar os 5 principais dispositivos que mais alertaram no ambiente, através de um relatório mensal.

2.6.9. A ferramenta deverá realizar o monitoramento sem a necessidade da criação de usuários adicionais.

2.6.10. A solução deve permitir acesso via Android e/ou IOS.

2.6.11. O **CONTRATADO** deverá ao final do contrato disponibilizar todo o histórico da ferramenta de monitoramento a **SCGÁS**. Pode ser através da própria base de dados da ferramenta de monitoramento ou em exportado como arquivo e um formato que seja possível consultar os históricos em caso de uma necessidade futura.

### 2.7. Prazo de Implantação

2.7.1. O **CONTRATADO** deverá fornecer a ferramenta de monitoramento devidamente pré-configurada e totalmente funcional à SCGÁS, bem como implantá-la com todas as características especificadas no item 2.3, de acordo com as premissas e definições da equipe de TI da **SCGÁS** a serem fornecidas durante a etapa de implementação.

2.7.2. Realizar reunião de abertura do contrato, apresentando o planejamento da implantação e metodologia de prestação de serviços.

2.7.3. Os prazos de entrega incidirão apenas sobre os serviços de implantação.

2.7.4. Os serviços somente poderão ser prestados e os prazos de entrega ter sua contagem iniciada após a emissão, por parte da **SCGÁS**, de Autorização de Serviço.

2.7.5. A etapa de implantação da ferramenta em produção terá o prazo máximo de 14 (quatorze) dias corridos após a assinatura do contrato.

### 2.8. Do Horário de atendimento

2.8.1. Os serviços ora licitados serão executados nas dependências da **SCGÁS** ou nas dependências da **CONTRATADA**, das 08h 00min às 17h 00min, de segunda a sexta-feira, e em caso de necessidade a **SCGÁS** poderá convocar, em caráter excepcional, os empregados da contratada para executarem tarefas fora do horário indicado, durante finais de semana e feriados.

2.8.2. O Monitoramento dos serviços contratados devem ocorrer durante o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano., nas dependências do **CONTRATADO**.



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

## **Memorial Descritivo**

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

### **2.9. Baseline de Servidores, Estações de Trabalho e Ativos de Rede**

2.9.1. As informações constantes deste item são meramente informativas e referem-se às condições existentes na SCGÁS no momento da realização da licitação.

- **Sistemas Operacionais**
  - 03 Windows Server 2003
  - 06 Windows Server 2008 R2
  - 11 Windows Server 2012 R2
  - 15 Windows Server 2016
  - 22 Windows Server 2019
  - 07 CentOS 7
  - 01 CentOS 8
  - 02 Oracle Linux 8
  - 06 Oracle Linux 7
  - 01 Oracle Linux 4
- **Virtualizadores**
  - Microsoft Hyper-V
  - Oracle VM
- **Storages**
  - NetAPP AFF C400
  - IBM V7000
- **Backup**
  - 01 Arcserver Backup UDP
- **Firewall**
  - 02 Fortinet Fortigate 200F
- 01 FortiAnalyzer
- 01 FortiManager
- 01 FortiAIOPs
- **Switches**
  - 14 Switches Cisco Catalyst C2960X
  - 02 Switches Cisco 3560X
  - 02 Switches Cisco Catalyst3850
  - 02 Switches Cisco Catalyst 9300
- **Access Points**
  - 38 Fortinet FortiAP FAP-431F
  - 01 Fortinet FortiAP FAP-432F
- **Roteadores**
  - 12 Roteadores
- **Links de Internet**
  - 2 links de internet
  - 5 links Lan-to-Lan - Principal das Bases Operacionais





GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

- 5 links de Internet - Backup das Bases Operacionais
- Microsoft 365 Business Standard
- 190 Estações de trabalho com Windows 10 e Windows 11.

#### **2.10. Serviços de Administração, Manutenção e Operação dos Servidores:**

Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante a abertura de chamado através da ferramenta de Service Desk utilizada na **SCGÁS**, (ou na ferramenta do contratando para os alarmes provenientes do monitoramento) sendo o efetivo lotado nas instalações da **SCGÁS** ou **CONTRATADO** de forma remota. Para a execução deste serviço o **CONTRATADO** alocará profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Administração da Rede Local da **SCGÁS**, com cerca de 190 (cento e noventa) estações de trabalho;
- b. Administrar, gerenciar e monitorar a solução de e-mail da SCGás na plataforma Microsoft Exchange Server 2016;
- c. Administrar, gerenciar e monitorar os servidores de rede, baseados em sistemas operacionais Windows e Linux;
- d. Administrar, gerenciar e monitorar o ambiente de virtualização baseado em Hyper-V versão 2016;
- e. Administrar, gerenciar e monitorar o ambiente de virtualização baseado em Oracle VM versão 3.4.3;
- f. Apoio à administração dos Serviços de Rede: Proxy, Firewall, Serviço de Detecção de Intruso (IDS), IIS, IPS, FTP, DNS, DHCP, WINS, etc;
- g. Ativação e implantação de funcionalidades nativas do sistema, conforme necessidade e recursos da **SCGÁS**;
- h. Elaboração e execução de plano de contingência para os servidores e serviços;
- i. Especificar, implementar e monitorar sistemas de segurança para comunicação de dados e acesso lógico;
- j. Gerar documentação dos servidores e seus serviços;
- k. Suporte à manutenção dos servidores e da rede lógica;
- l. Monitorar tráfego de rede e elaborar diagnóstico de ambientes de servidores de rede;
- m. Prospecção de novas tecnologias;
- n. Realizar backup dos principais serviços;
- o. Registrar na ferramenta de Service Desk do **CONTRATADO** e disponibilizada pela **SCGÁS**, as soluções de todos os atendimentos para com isso criar uma base de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pela **SCGÁS**;
- p. Outras atividades pertinentes à administração de servidores e da rede local da **SCGÁS**.



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

#### 2.11. Baseline de Bancos de Dados, Aplicações e Softwares

- Banco de dados:
  - Oracle 9i, 11g, 12c e 19c;
  - Microsoft SQL Server 2000, 2008, 2016 e 2019;
  - Microsoft SQL Server 2000 Analysis Services (OLAP);
  - Microsoft MSDE;
- E-mail:
  - Microsoft Exchange Server 2016;
- Antispam
  - Fortinet FortiMail Cloud
- Endpoint
  - Fortinet FortiClient EMS
- Virtualização:
  - Hyper-V 2016
  - Oracle VM 3.4.3
- Sistemas Operacionais:
  - Microsoft Windows 7/10 ou superior;
  - Microsoft Windows Server 2003 ou superior;
  - Linux Red Hat 5 ou superior;
  - Linux CentOS 5 ou superior;
  - Oracle Linux 4 ou superior;
- Service Desk:
  - Qualitor versão 8.10.03.20160315

#### 2.12. Serviços de Administração, Manutenção e Operação de Bancos de Dados

Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante a abertura de chamado através da ferramenta de Service Desk utilizada na **SCGÁS**, (ou na ferramenta do contratando para os alarmes provenientes do monitoramento) sendo o efetivo lotado nas instalações da **SCGÁS** ou **CONTRATADO**. Para a execução deste serviço a **CONTRATADO** alocação de profissionais habilitados para as seguintes atividades:

- a. Administrar e dar suporte aos bancos de dados (**Oracle e SQL Server**), garantindo a integridade, manutenibilidade e consistência de dados;
- b. Criar e gerenciar rotinas de backup;
- c. Criar clones das bases de dados Oracle e SQL Server;
- d. Definir e checar segurança e integridade;
- e. Definir padrões de implementação (usuários, schemas, tabelas, índices, etc.);
- f. Definir procedimentos e executar cópia e recuperação de banco de dados;





GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

- g. Documentar procedimentos administrativos (instalação de software, procedimento de backup e restore, etc.);
- h. Gerenciar usuários e permissões de acesso ao banco de dados;
- i. Identificar e sugerir tecnologias adequadas;
- j. Instalar, configurar e atualizar produtos SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) tanto de solução proprietária (**Oracle e SQL Server**) quanto de Software Livre;
- k. Monitorar e otimizar desempenho (tunning);
- l. Operar ambiente de banco de dados em SGBD padrão;
- m. Operar ferramentas da área de banco de dados: modelagem de dados;
- n. Disponibilizar relatórios mensais referente a saúde/crescimento dos bancos de dados;
- o. Projetar e implementar projetos físicos de Banco de Dados;
- p. Registrar na ferramenta de Service Desk do **CONTRATADO** e disponibilizada pela **SCGÁS**, as soluções de todos os atendimentos para com isso criar uma base de conhecimento, de forma clara e simples conforme os moldes estabelecidos pela **SCGÁS**;
- q. Outras atividades pertinentes à administração de banco de dados da **SCGÁS**.

### 2.13. Requisitos adicionais dos serviços

De modo a cumprir os objetivos do objeto ora licitado, será necessário prestar os seguintes tipos de serviços:

- 2.13.1. Gerenciamento do Contrato, Licenças, Chamados Técnicos de Manutenção e Projetos dele decorrentes, administrados estes últimos mediante a utilização da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library). A biblioteca ITIL é um conjunto de boas práticas a serem aplicadas na infraestrutura, operação e manutenção de serviços de tecnologia da informação (TI).
- 2.13.2. Gestão dos projetos da infraestrutura da **SCGÁS** seguindo metodologia utilizada pelo PMI.
- 2.13.3. Serviços de Administração, Operação e Monitoramento dos Servidores e Redes. Os serviços serão prestados de forma continuada, sendo o efetivo lotado nas instalações da **SCGÁS** ou do **CONTRATADO**.
- 2.13.4. Serviços de Administração, Operação e Monitoramento de Bancos de Dados. Os serviços serão prestados de forma continuada, mediante abertura de chamado através da ferramenta de Service Desk da SCGÁS, sendo o efetivo lotado nas instalações da **SCGÁS** ou do **CONTRATADO**.
- 2.13.5. O **CONTRATADO** deverá possuir ferramenta de ticket management e realizar a integração bidirecional entre a sua ferramenta e a ferramenta da **SCGÁS**, permitindo o atendimento dos chamados abertos pela **SCGÁS**. O **CONTRATADO** deverá prover ferramenta de ticket



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

management para abertura de chamado, o acompanhamento das tratativas e a evolução da base de conhecimento envolvendo todos os chamados abertos pelo time da **SCGÁS** via ferramenta ou telefone, e ainda para os alertas gerados pela solução de monitoramento.

2.13.6. Serviços de Monitoramento do ambiente computacional da **SCGÁS** no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O **CONTRATADO** deverá abrir um chamado na sua ferramenta de ticket management para todos os alertas provenientes do monitoramento e notificar a SCGÁS via e-mail, whatsapp ou ligação telefônica, conforme o grau de severidade dos alertas, escalando os responsáveis na **SCGÁS**. O Monitoramento será realizado fora da **SCGÁS**, nas dependências do **CONTRATADO**.

2.13.7. O **CONTRATADO** deverá realizar mensalmente análise de vulnerabilidades no ambiente da **SCGÁS**, utilizando ferramenta específica para esta finalidade e entregando relatórios mensais com no mínimo os seguintes indicadores:

2.13.7.1.1. Quantidade de vulnerabilidades;

2.13.7.1.2. Vulnerabilidades conhecidas e não tratadas no mês anterior;

2.13.7.1.3. Vulnerabilidades tratados no mês anterior;

2.13.7.1.4. Quantidade de Vulnerabilidades aceitas pela organização.

### 2.14. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços serão prestados em 2 (duas) modalidades, SOB DEMANDA e POR EMPREITADA (PACOTE FECHADO):

#### 2.14.1. SOB DEMANDA:

2.14.1.1. A serem prestados nas dependências da **SCGÁS**, por telefone ou remotamente por profissionais especializados para atender a um ou mais tipos de serviços detalhados neste edital.

2.14.1.2. A manifestação da necessidade de execução de um serviço SOB DEMANDA será expressa pela **SCGÁS**, através da Gerência de Tecnologia da Informação - **GETIN**, por contato telefônico ou mediante abertura de chamado através da ferramenta de Service Desk da **SCGÁS** que deverá estar integradas com a ferramenta do **CONTRATADO** para este fim caracterizando este evento como um CHAMADO TÉCNICO.

2.14.1.3. Um CHAMADO TÉCNICO poderá ser atendido pelo **CONTRATADO**, em um primeiro momento, por outro profissional não relacionado em sua Qualificação Técnica com a função de receber, centralizar e organizar os mesmos. Os CHAMADOS poderão ser abertos pela **SCGÁS** em qualquer dia útil em horário comercial de segunda a sexta-feira compreendendo os períodos das 08h00min às 17h00min ou



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

em casos de emergências fora do horário comercial, finais de semana e feriados.

2.14.1.4. No momento de sua 'abertura', o CHAMADO deverá ser registrado pelo Contratado fazendo parte deste registro informações como data, hora, nome do requisitante, módulo ou processo envolvido e classificação. A classificação poderá ser de 4 tipos: Normal, Importante, Urgente e Crítico.

2.14.1.5. Entende-se por chamados classificados como **Crítico (Parada de Produção) – Prioridade 0** quando fica caracterizado que a situação impede a continuidade do negócio da **SCGÁS**.

2.14.1.5.1. Para alertas provenientes do monitoramento de severidade crítica, deverá ser realizada ligação telefônica humanizada, conforme lista de escalonamento disponibilizada pela SCGÁS em até 15 minutos após a identificação do alerta.

2.14.1.6. Entende-se por chamados classificados como **Urgente – Prioridade 1** quando fica caracterizado que a situação causa um significativo impacto ao negócio da **SCGÁS**.

2.14.1.7. Entende-se por chamados classificados como **Importante – Prioridade 2** quando fica caracterizado que a situação causa apenas um pequeno impacto, tendo muitas vezes condições de contorno ou soluções paliativas.

2.14.1.8. Entende-se por chamados classificados como **Normal – Prioridade 3** quando fica caracterizado que a situação causa quase nenhum impacto ou tirar dúvidas sobre produtos ou sobre a operação do mesmo.

2.14.1.9. Em qualquer tipo de prioridade, a **SCGÁS** se reserva no direito de entrar em contato telefônico para acompanhamento, obter maiores informações do chamado ou detalhar o impacto.

2.14.1.10. Após o registro do CHAMADO pelo **CONTRATADO**, o mesmo deverá ser direcionado para que todo o transcorrer de seu atendimento passe a ser prestado diretamente por um dos profissionais relacionados no item **4.1.3 - Qualificação Técnica** ao qual deverá buscar um maior detalhamento técnico de informações. O detalhamento técnico das informações deverá ser via telefonema direto para o requisitante da **SCGÁS** ou acesso remoto ao Sistema em até 1 hora se o chamado for classificado como '**Crítico – (Parada de Produção)**', 2 horas se for '**Urgente**', 4 horas para '**Importante**', 8 horas para '**Normal**'. Esta fase de detalhamento ou diagnóstico deve ser rápida e estimada em 1 hora de duração.

2.14.1.11. Se durante a fase de detalhamento do chamado o mesmo já não tenha sido resolvido após contato com a **SCGÁS**, deverá ser decidido e definido em conjunto com a **SCGÁS** o número de horas/dias para início ao atendimento presencial, levando-se em conta também a classificação do CHAMADO. O **CONTRATADO** formalizará a programação do



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

atendimento presencial enviando via e-mail as informações do chamado bem como programação completa.

2.14.1.12. Se o CHAMADO tiver classificação do tipo **Crítico – Parada de Produção** o atendimento presencial deverá ocorrer em até 4 horas contados a partir da decisão de que o atendimento presencial se faz necessário (item 4.1.4). Neste íterim a Contratada deverá manter contato telefônico e acesso remoto a fim de minimizar o problema.

2.14.1.13. Se o CHAMADO tiver classificação do tipo **Urgente** o atendimento presencial deverá ocorrer em até 8 horas contados a partir da decisão de que o atendimento presencial se faz necessário (item 4.1.4). Neste íterim a Contratada deverá manter contato telefônico e acesso remoto a fim de minimizar o problema.

2.14.1.14. Se o CHAMADO tiver classificação do tipo **Importante** o atendimento presencial deverá ocorrer em até 24 horas contados a partir da decisão de que o atendimento presencial se faz necessário (item 4.1.4).

2.14.1.15. Se o CHAMADO tiver classificação do tipo **Normal** o atendimento presencial deverá ocorrer em até 48 horas contados a partir da decisão de que o atendimento presencial se faz necessário (item 4.1.4).


2.14.1.16. O processo de abertura e detalhamento técnico dos CHAMADOS (itens 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4 e seus subitens) terá custo descontado conforme valor apresentado na Planilha de Preços Unitários.

**2.14.1.17.** Os CHAMADOS atendidos com presença física dos profissionais deverão ser registrados formalmente e seus pagamentos realizados mensalmente conforme número de horas alocadas de acordo o saldo da Planilha de Preços, e após a aceitação formal por parte da **SCGÁS**.

2.14.1.18. Após o atendimento presencial, o profissional deverá entregar à **SCGÁS** documento descrevendo o serviço realizado, data de início, fim, número de dias alocados e demais informações pertinentes. A **SCGÁS** atestará o referido documento em 2 vias. Ao final do mês deverá ser entregue juntamente com o relatório mensal, uma cópia de cada documento supracitado. O modelo e formato deste documento será elaborado conjuntamente entre as partes em reunião de início de contrato.

2.14.1.19. As despesas de deslocamento (passagens, táxi, traslados, pedágios, estacionamento, etc.), estadia e alimentação, nos casos de atendimento presencial, ficam sob responsabilidade do **CONTRATADO**.

2.14.1.20. Serão responsabilidade integral do **CONTRATADO** todos os serviços a serem realizados em horário não comercial, eventuais acréscimos sobre o valor-hora normal de seus profissionais, atividades realizadas em Sábados, Domingos e Feriados, etc.

	<p>GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação</p>
	<p><b>Memorial Descritivo</b></p>
	<p><b>Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.</b></p>
<p>2.14.1.21. Os chamados atendidos remotamente deverão ter suas atividades registradas na ferramenta disponibilizada pela <b>SCGÁS</b>, com a data e hora de início, fim, número de horas e minutos executados, descrição da atividade realizada e demais informações pertinentes, ao final de cada atividade, atendimento ou chamado, e seus pagamentos realizados mensalmente de acordo com a PPU (Planilha de Preços Unitários) após a aceitação formal por parte da <b>SCGÁS</b>.</p> <p>2.14.1.22. Ao final de cada mês/período deverá ser entregue um resumo dos chamados atendidos com o total de horas executadas para faturamento. Não serão aceitas cobranças sobre atividades referentes aos chamados que não estejam registradas na ferramenta.</p> <p>2.14.2. <b>POR EMPREITADA (PACOTE FECHADO):</b></p> <p>2.14.2.1. A serem prestados, nas dependências da <b>SCGÁS</b>, ou remotamente mediante alocação de profissionais e/ou alocação de horas para manutenção e suporte para atender a um ou mais tipos de serviços detalhados no neste edital.</p> <p>2.14.2.2. As despesas de deslocamento (passagens, táxi, traslados, pedágios, estacionamento, etc.), estadia e alimentação, nos casos de atendimento presencial, ficam sob responsabilidade do <b>CONTRATADO</b>. Será pago a hora a partir do momento que o atendimento for iniciado nas dependências da <b>SCGÁS</b> e não a partir do deslocamento até o local do atendimento presencial.</p> <p>2.14.2.3. Serão responsabilidade integral do <b>CONTRATADO</b> todos os serviços a serem realizados em horário não comercial, eventuais acréscimos sobre o valor-hora normal de seus profissionais, atividades realizadas em Sábados, Domingos e Feriados, etc.</p> <p>2.14.2.4. A manifestação da necessidade de execução de um serviço POR EMPREITADA será expressa por e-mail, reunião, ou ferramenta (disponibilizada pelo <b>CONTRATADO</b>).</p> <p>2.14.2.5. O serviço por EMPREITADA deverá ser avaliado, tecnicamente pelo <b>CONTRATADO</b> ao qual elaborará e apresentará em um prazo de no máximo 7 (sete) dias uma proposta de forma detalhada contendo escopo, valores, prazos, cronograma, formas de pagamento, profissionais envolvidos e número de horas, seguindo a metodologia PMI. Serão executados em forma de 'pacote fechado' com valores previamente discutidos e aprovados pela <b>SCGÁS</b>.</p> <p>2.14.2.6. serviços por EMPREITADA deverão ser elaborados e assinados pelo Gerente de Projeto.</p> <p>2.14.2.7. Os serviços por EMPREITADA terão como formação para base de preços a PPU (Planilha de Preços Unitários).</p>	





GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

2.14.2.8. Após a conclusão e aceite formal do serviço por EMPREITADA, as atividades ou produtos desenvolvidos dentro de seu escopo terão garantia de qualidade, sem ônus quaisquer para a **SCGÁS**.

2.14.2.9. Após a conclusão e aceite formal do serviço por EMPREITADA, as atividades ou produtos desenvolvidos que surgirem por erro de planejamento do próprio **CONTRATADO** na elaboração do escopo, não haverá nenhum ônus a **SCGÁS**, cabendo o **CONTRATADO** arcar com todas as despesas.

**2.14.2.10.** Após a conclusão e aceite formal do serviço por EMPREITADA o mesmo será pago conforme cronograma de pagamento previsto no CONTRATO.

#### **2.14.3. Observações para ambas às modalidades ('sob demanda' e 'por empreitada'):**

2.14.3.1. O Contratado se responsabilizará por suprir os equipamentos necessários para a execução dos serviços relativos ao objeto deste contrato (notebooks próprios para uso de seus profissionais dentro ou fora do ambiente da **SCGÁS**).

2.14.3.2. Para atendimento remoto a **SCGÁS** disponibilizará acesso através de um canal VPN exclusivo.

**2.14.3.3.** Os CHAMADOS atendidos com presença física dos profissionais deverão ser registrados formalmente e seus pagamentos realizados mensalmente conforme número de horas alocadas em acordo com a **PPU (Planilha de Preços Unitários)**.

2.14.3.4. O **CONTRATADO** deverá orçar valor hora para atendimento remoto e presencial apresentado na PPU (Planilha de Preços Unitários), para realização de todos os tipos de atendimentos e para todas as tecnologias relacionadas nesse processo, independente se o atendimento for realizado em horário comercial, fora do horário comercial, finais de semana, feriados e projetos.

2.14.3.5. As horas apresentadas na PPU (Planilha de Preços Unitários) referente aos serviços sob demanda e por empreitada não são garantia de faturamento, podendo as mesmas não ser utilizadas e com isso não realizado o faturamento pelo **CONTRATADO**.

2.14.3.6. O valor referente ao serviço de monitoramento item 5 da PPU (Planilha de Preços Unitários) será realizado somente por ativo configurado no software de monitoramento. O valor mensal será a soma dos ativos configurados multiplicados pelo preço unitário contratado.

2.14.3.7. Para efeitos de controle, para todo o atendimento presencial (**'sob demanda' e 'por empreitada'**), será considerado 1 dia de trabalho, o equivalente a 8 horas de serviços prestados.

2.14.3.8. Para atendimento presencial deverá ser respeitado o horário de expediente da **SCGÁS**, das 08h 00min às 17h 00min. Caso exista a





GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação


### **Memorial Descritivo**


**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**


necessidade de realizar o atendimento presencial fora do horário comercial, o **CONTRATADO** deverá comunicar a **SCGÁS** com antecedência para que seja realizada a programação do atendimento.

## **2.15. Das Obrigações do Contratado**

- 2.15.1. Executar os serviços contratados de acordo com os prazos, especificações e condições estipuladas, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida.
- 2.15.2. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração da SCGÁS ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, quando da fiscalização ou o acompanhamento pela SCGÁS.
- 2.15.3. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela SCGÁS, obrigando-se a atender, de imediato, todas as reclamações a respeito da qualidade da prestação dos serviços.
- 2.15.4. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato que não seja conforme ao objeto do contrato, para providências por parte da SCGÁS.
- 2.15.5. Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo prévia autorização da SCGÁS.
- 2.15.6. Manter, durante toda a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme legislação vigente.
- 2.15.7. Todas as despesas oriundas do objeto serão de responsabilidade do CONTRATADO, como por exemplo: disponibilização de profissionais, licenciamento, suporte e subscrição das ferramentas, despesas de alimentação, deslocamento, estadia, horas extras e qualquer outra aqui não mencionada.
- 2.15.8. Obriga-se a zelar pela confidencialidade de qualquer informação a que, porventura, tenha acesso.
- 2.15.9. Obriga-se a conhecer as normas de segurança a ela aplicáveis e a seguir os procedimentos definidos pela área competente.
- 2.15.10. Deverá disponibilizar para a SCGÁS o backup referente os logs coletados pelo NOC quando solicitados.
- 2.15.11. Obriga-se a colaborar com a SCGÁS para a manutenção de um ambiente de dados seguro.
- 2.15.12. A SCGÁS poderá a qualquer momento executar ações de auditoria de forma presencial ou à distância.
- 2.15.13. Concorde em que é responsável por ações de seus técnicos e eventuais subcontratados em tudo que diz respeito à segurança de informações.

	<p>GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação</p>
	<p><b>Memorial Descritivo</b></p>
	<p><b>Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.</b></p>
<p>2.15.14. A ocorrência de falta relacionada à segurança de informações da SCGÁS, pelo CONTRATADO e ou integrante de sua equipe, será considerada falta grave e sujeita a aplicação de penalidade, e sua recorrência poderá dar margem à rescisão unilateral do contrato, e outras ações legais cabíveis.</p> <p>2.15.15. Os serviços estabelecidos por este instrumento não possuem qualquer vinculação trabalhista com a SCGÁS, sendo de exclusiva responsabilidade do CONTRATADO quaisquer relações legais com o pessoal necessário à execução dos serviços, possuindo este contrato um cunho independente e devendo do CONTRATADO manter em ordem as obrigações previdenciárias decorrentes da vinculação, assumindo responsabilidade integral e exclusiva quanto aos salários e demais encargos trabalhistas e previdenciários de seus empregados/prepostos, principalmente com relação a possíveis reclamações trabalhistas, não existindo solidariedade entre a SCGÁS e o CONTRATADO.</p> <p>2.15.16. Deve seguir as diretrizes de TI e SMS da SCGÁS.</p> <p>2.15.17. Deve executar os serviços conforme especificações deste Memorial Descritivo e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Memorial Descritivo e em sua proposta.</p> <p>2.15.18. Deve reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.</p> <p>2.15.19. Deve responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, o valor correspondente aos danos sofridos.</p> <p>2.15.20. Deve utilizar empregados habilitados e com conhecimentos específicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.</p> <p>2.15.21. Deve responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à SCGÁS.</p> <p>2.15.22. Atender às solicitações da SCGÁS quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações</p>	

	<p>GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação</p>
	<p><b>Memorial Descritivo</b></p>
	<p><b>Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.</b></p>
<p>relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Memorial Descritivo.</p> <p>2.15.23. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as Normas internas da Administração da SCGÁS.</p> <p>2.15.24. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo o CONTRATADO relatar à SCGÁS toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.</p> <p>2.15.25. Relatar à SCGÁS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.</p> <p>2.15.26. Não utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.</p> <p>2.15.27. Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.</p> <p>2.15.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato, de acordo com o Termo de Confidencialidade disposto no Anexo do Contrato.</p> <p>2.15.29. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para a atividade objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados na Legislação em vigor.</p> <p>2.15.30. Estar em conformidade com a Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados.</p> <p>2.15.31. Executar o serviço com profissionais devidamente capacitados e de acordo com os critérios técnicos para a prestação do serviço.</p> <p><b>2.16. Responsabilidades da SCGAS</b></p> <p>2.16.1. Manter o CONTRATADO informado sobre quaisquer modificações ou alterações legais ou administrativas que possam afetar ou se relacionar com os serviços objetos deste documento.</p> <p>2.16.2. Providenciar acessos individuais aos sistemas, redes e servidores necessários para a prestação dos serviços. O CONTRATADO deve solicitar com antecedência os acessos necessários.</p> <p>2.16.3. Emitir a ordem de serviço, dando início à vigência do Contrato, após a verificação da realização dos procedimentos para a implementação dos serviços.</p>	

	<p>GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação</p>
	<p><b>Memorial Descritivo</b></p>
	<p><b>Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.</b></p>
<p>2.16.4. Prestar as informações e esclarecimentos pertinentes ao objeto que venha a ser solicitado pelo CONTRATADO.</p> <p>2.16.5. Encaminhar todas as deliberações com relação ao pessoal do CONTRATADO através do preposto desta, respeitando o princípio da hierarquia e unidade de comando.</p> <p><b>2.17. Prazos de Entrega:</b></p> <p>2.17.1. Os prazos de entrega incidirão sobre os serviços de implantação e treinamento.</p> <p>2.17.2. Os serviços somente poderão ser prestados e os prazos de entrega ter sua contagem iniciada após a emissão, por parte da CONTRATANTE, de Autorização de Serviço.</p> <p>2.17.3. O prazo de entrega será de 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato.</p> <p><b>2.18. Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:</b></p> <p>2.18.1. Para a devida garantia da privacidade e da proteção de dados pessoais, as partes comprometem-se a observar e cumprir as disposições previstas na Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), durante a execução deste Contrato e tratamento de dados pessoais decorrente deste.</p> <p>2.18.2. As partes obrigam-se a:</p> <p>2.18.3. Tratar, usar e atender os requisitos de coleta mínima necessária dos dados pessoais para os fins a que se destinam, mantendo-os registrados, organizados, conservados e disponíveis para consulta.</p> <p>2.18.4. Limitar o tratamento de dados pessoais às finalidades para as quais tenham sido coletados.</p> <p>2.18.5. Manter os dados pessoais armazenados apenas durante o período estritamente necessário à execução das finalidades contratuais previstas ou pelo prazo necessário ao cumprimento de eventual obrigação legal, garantindo a sua efetiva confidencialidade, bem como manter o devido armazenamento em meios seguros, preferencialmente digitais e com rastreabilidade disponível, assim como garantir destinação final segura.</p> <p>2.18.6. Quando da coleta de dados pessoais sensíveis, em razão de cumprimento de obrigação acessória, armazená-los em local apartado dos demais dados pessoais e com nível de restrição ainda maior, sendo disponibilizados somente mediante requerimento formal e justificativa legítima.</p> <p>2.18.7. Aplicar medidas técnicas e administrativas capazes de proteger os dados contra alteração, perda, difusão, acesso ou destruição – acidental ou intencionalmente – não autorizados ou estranhos à</p>	



GEFIS – Gerência de Finanças e Sistemas de Informação  
COSIN – Coordenadoria de Sistemas de Informação

### Memorial Descritivo

**Monitoramento do ambiente de TI da SCGÁS e serviços Microsoft, Linux, Rede, Oracle VM e Banco de Dados Oracle e SQL, por um período de 24 meses.**

- essa relação contratual, bem como contra qualquer outra forma de tratamento irregular.
- 2.18.8. Informar a outra parte imediatamente após a tomada de conhecimento caso haja alguma suspeita ou incidente de segurança concreto envolvendo dados pessoais, devendo prestar toda a colaboração necessária a qualquer investigação que venha a ser realizada.
- 2.18.9. Garantir que os titulares tenham acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados mediante requerimento.
- 2.18.10. Garantir a rastreabilidade de tratamento de tais dados durante todo o seu ciclo de vida, principalmente quanto ao download, exportação de disponibilização de documentos com dados pessoais e dados pessoais sensíveis.
- 2.18.11. Adotar políticas para o desenvolvimento de sistemas que incluam diretrizes de acordo com a LGPD para atendimento das necessidades de tratamento de dados pessoais.
- 2.18.12. Assegurar que todas as pessoas que venham a ter acesso a dados pessoais no contexto deste contrato tenham ciência e cumpram as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.
- 2.18.13. Fomentar e disponibilizar treinamento e ações de conscientização relacionadas à proteção de dados pessoais e privacidade aos responsáveis pela execução do contrato, garantindo assim a implementação de Boas Práticas e da Governança, nos termos dos artigos 50 e 51 da Lei nº 13.709/2018.
- 2.18.14. Responsabilizar-se-á a parte que der causa a eventuais violações de dados pessoais nos termos da legislação vigente, ressalvado o direito de regresso estabelecido em lei e consideradas as circunstâncias do caso e medidas de segurança adotadas pela responsável.

Florianópolis, 11 de Abril de 2024.

**Alison Luiz Martins Schweitzer**  
Analista de Tecnologia da Informação

**Victor Hugo Bogiano**  
Gerente de Tecnologia da Informação